

**PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (E-CRM) TERHADAP CUSTOMER
*RETENTION***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat S-1

Program studi Manajemen



Disusun Oleh :

Rizaldi Syahrul Wardani

30401700212

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2021**

**PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (E-CRM) TERHADAP CUSTOMER
*RETENTION***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat S-1

Program studi Manajemen



Disusun Oleh :

Rizaldi Syahrul Wardani

30401700212

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Terhadap
*Customer Retention***

Disusun Oleh :

Rizaldi Syahrul Wardani

30401700212

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 3 Juli 2021

UNISSULA

جامعة سلطان السعدي الإسلامية

Dr. Mulyana, SE., M.Si

NIK. 210490020

Susunan Dewan Penguji

Penguji 1



Dr. Mulyana, SE., M.Si
NIK. 210490020

Penguji 2



Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM
NIK. 210487013

Penguji 3

Digitally signed
by Dr. Ken
Sudarti, SE., M.Si
Date:
2021.07.26
15:53:27 +07'00'

Dr. Ken Sudarti, SE, M.Si
NIK. 21491023

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Tanggal, 3 Juli 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Ardi , S.E., M.M
NIK.210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : RIZALDI SYAHRUL WARDANI
NIM : 30401700212
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul **“Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Terhadap *Customer Retention.*”** adalah benar-benar hasil penelitian sendiri dan tidak ada unsur *plagiatisme* dengan cara yang tidak sesuai etika dan keilmuan. Pendapat atau temuan yang ada dalam artikel ini merupakan kutipan dan rujukan yang sesuai berdasarkan kode etik ilmiah. Peneliti bersedia bertanggung jawab apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika dalam skripsi ini.

Dosen Pembimbing



Dr. Mulyana, SE., M.Si
NIK. 210490020

Semarang, 3 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Rizaldi Syahrul Wardani
Nim. 30401700212

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Barang siapa yang keluar mencari ilmu dan ia akan berniat untuk mengamalkan dengan ilmunya niscaya ilmunya memberi manfaat akan dia, walaupun hanya sedikit ilmu yang dicapainya”

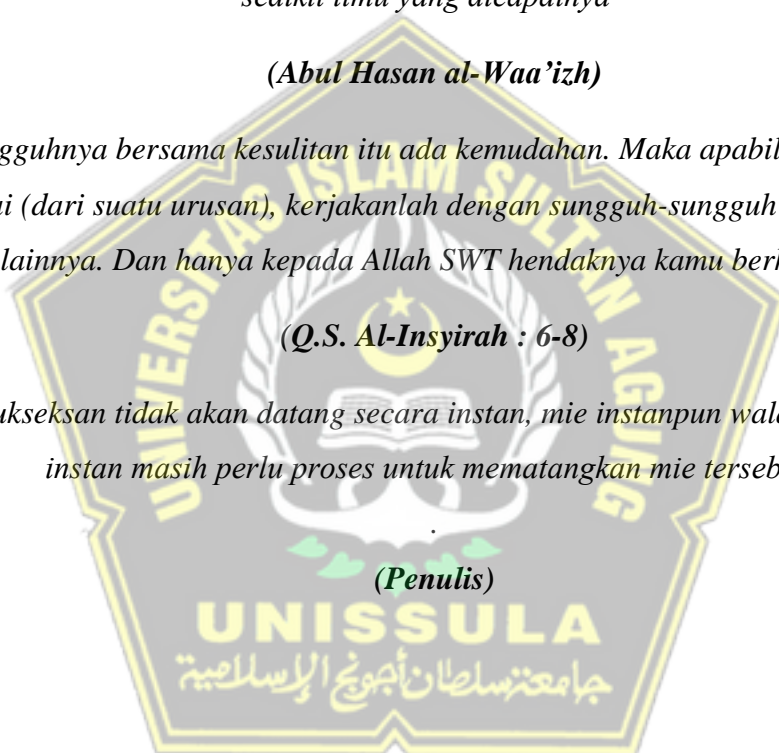
(Abul Hasan al-Waa’izh)

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lainnya. Dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

“Kesuksesan tidak akan datang secara instan, mie instanpun walau dikatakan instan masih perlu proses untuk mematangkan mie tersebut”

(Penulis)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. **Orang Tua tercinta**, Bapak Ibu terima kasih atas segala doa, kasih sayang, kebahagiaan, dukungan dan nasehat yang selalu membangkitkan semangat, serta pengorbanan yang sungguh luar biasa.
2. **Serta teman-teman Manajemen 17** yang selalu memberikan support dan bantuan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Terhadap Customer Retention***”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Dr. Mulyana, SE. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan saran-saran.
2. Prof. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
3. Dr. Hendar, S.E., M.Si selaku koordinator konsentrasi pemasaran yang sudah membantu dan mengarahkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam materi maupun tata cara penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar skripsi menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi akademisi, teoritis maupun pembaca umumnya.

Semarang, 3 Juli 2021



Rizaldi Syahrul Wardani

Nim 30401700212

