

Cek_202304045_Nur
Najmi_PENGARUH CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT
TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY DENGAN CUSTOMER
SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (Studi
Pada Konsumen Mixue di DIY)

Submission date: 21-Aug-2024 10:31AM (UTC+0700)
by Nur Najmi 202304045

Submission ID: 2435342982

File name: 02304045_Nur_Najmi_PENGARUH_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT.pdf (554.84K)

Word count: 8068

Character count: 48443

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*

TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi Pada Konsumen Mixue di Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta



Disusun Oleh :

Nur Naimi

202304045

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS JENDERAL AHMAD YANI

YOGYAKARTA

2024

Cek_202304045_Nur Najmi_PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Konsumen Mixue di DIY)

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	3%
2	media.neliti.com Internet Source	1%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
4	ijler.umsida.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Binus University International Student Paper	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ukwms.ac.id Internet Source	1%

9	ojs.uho.ac.id Internet Source	1 %
10	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II Student Paper	<1 %
12	dewey.petra.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Nanyang Polytechnic Student Paper	<1 %
14	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
15	Chhemanand Joshi. "Measuring the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Banking Sector of Nepal", Contemporary Research: An Interdisciplinary Academic Journal, 2023 Publication	<1 %
16	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1 %
17	journal.maranatha.edu Internet Source	<1 %
18	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	

<1 %

19

repository.its.ac.id

Internet Source

<1 %

20

digilib.umpalopo.ac.id:8080

Internet Source

<1 %

21

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas
Indonesia

Student Paper

<1 %

22

etheses.uinmataram.ac.id

Internet Source

<1 %

23

repository.wima.ac.id

Internet Source

<1 %

24

ramdhani01.blogspot.com

Internet Source

<1 %

25

repository.unj.ac.id

Internet Source

<1 %

26

Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung

Student Paper

<1 %

27

repository.unikal.ac.id

Internet Source

<1 %

28

123dok.com

Internet Source

<1 %

29

Wenti Krisnawati. "PENGARUH REWARD ATTRACTIVENESS, KNOWLEDGE BENEFIT, REQUIRED EFFORT, GROUP BELONGINGNESS DAN DISCLOSURE COMFORT TERHADAP EXPERIENTIAL BENEFIT CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY", MANAJERIAL, 2019

Publication

<1 %

30

library.palcomtech.com

Internet Source

<1 %

31

parlinfo.aph.gov.au

Internet Source

<1 %

32

Suyono Saputra, Putri Wulandari Rangkuti. "ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SOCIAL MEDIA MARKETING), DAN KUALITAS (BRAND IMAGE), TERHADAP PURCHASE DECISION PADA COSMETICS", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2022

Publication

<1 %

33

digilib.esaunggul.ac.id

Internet Source

<1 %

34

repository.stikes-bhm.ac.id

Internet Source

<1 %

35

repository.stp-bandung.ac.id

Internet Source

<1 %

36	repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source	<1 %
37	repository.unjaya.ac.id Internet Source	<1 %
38	Candra Auromiqo, Indarto Indarto, Djoko Santoso. "PERAN TEAMWORK DAN TIME PRESSURE TERHADAP KINERJA DENGAN AFFECTIVE COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 2019 Publication	<1 %
39	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
40	drpress.org Internet Source	<1 %
41	etd.umy.ac.id Internet Source	<1 %
42	journal.undiknas.ac.id Internet Source	<1 %
43	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
44	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
45	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

46

journal.lasigo.org

Internet Source

<1 %

47

Sella Saputri, Henny Welsa, Nonik Kusuma Ningrum. "Pengaruh Technology Acceptance Factor dan Website Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening : Studi Kasus Pada Ecommerce Traveloka di Yogyakarta ", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2022

Publication

<1 %

48

Zulfanita Dien Rizqiana. "Aplikasi Analisis Jalur Untuk Mengetahui Pengaruh Experimental Marketing, Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty", Equator: Journal of Mathematical and Statistical Sciences, 2022

Publication

<1 %

49

eprints.unpak.ac.id

Internet Source

<1 %

50

kipdf.com

Internet Source

<1 %

51

repository.unida.ac.id

Internet Source

<1 %

52

Erlinda Tehuayo. "Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Iklan terhadap Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk di Kota Ambon", Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 2021

Publication

<1 %

53

Fara Rihma Fauziah, Anak Agung Istri Ngurah Dyah Prami, Luh Kadek Budi Martini, Luh Komang Candra Dewi. "ANALISIS PENGARUHE-CUSTOMER RELATION MANAGEMENTDANE-SERVICE QUALITYTERHADAPE-LOYAL DENGANE-SATISFACTIONSEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK)", Journal of Applied Management Studies, 2024

Publication

<1 %

54

Shapely Ambalao, Ronny Walean, Marni Roring, Marselina Lay Rihi. "Pengaruh Service Quality, Corporate Image dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty yang Dimediasi oleh Customer Satisfaction di Rumah Sakit Advent Manado", Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 2022

Publication

<1 %

55

dokumen.tech

Internet Source

<1 %

56

Internet Source

<1 %

57

e-journal.uajy.ac.id

Internet Source

<1 %

58

eprints.ulm.ac.id

Internet Source

<1 %

59

journal.stieputrabangsa.ac.id

Internet Source

<1 %

60

repository.ekuitas.ac.id

Internet Source

<1 %

61

repository.stienobel-indonesia.ac.id

Internet Source

<1 %

62

repository.upi.edu

Internet Source

<1 %

63

repository.ut.ac.id

Internet Source

<1 %

64

Delia Anindita Prashella, Kurniawati
Kurniawati, Herfin Fachri, Prita Karina
Diandra, Taryono Aji. "CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY YANG DIMEDIASI OLEH
ELECTRONIC SERVICE QUALITY, TRUST DAN
CUSTOMER SATISFACTION PADA INDUSTRI
PERBANKAN INDONESIA", Jurnal Ekonomi
Bisnis dan Kewirausahaan, 2021

Publication

<1 %

Mardi Riyanto. "PERAN CUSTOMER SATISFACTION DALAM MEMEDIASIKAN PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA BALAI BESAR KARANTINA PERTANIAN TANJUNG PRIOK", Jurnal Manajemen Dayasaing, 2022

Publication

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA