

**ANALISIS PENGARUH *E-CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP *E-LOYALTY*
DENGAN *E-WOM* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada Pengguna Aplikasi MAPCLUB di Kota Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

BERLIANA CAHYARANI

12010118130331

**FEB UNDIP
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022