

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
*CAPABILITIES* DARING TERHADAP *INNOVATION*  
*PERFORMANCE* DENGAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN  
*CUSTOMER ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI KASUS PADA UMKM DI KOTA SEMARANG)**



COVER

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

**Disusun Oleh:**

**JOVAN FARREL STEVANUS**

**NIM. 12010121120071**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2025**