

**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**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**