

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN (Studi pada Pengguna Go-Pay pada Aplikasi GO-  
JEK di Kota Semarang)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjan (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**Nur Aisah**

**NIM. 12010115120087**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2022**