

**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)**



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