

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Semarang)



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

Disusun oleh:

MUHAMMAD ZULFIKRI HARTANTRA
NIM. 12020221140085

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025