

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (E-CRM)* DAN *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-
SERVQUAL)* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TERHADAP
PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyusun Skripsi S1 Pada Program
Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Andalas



Diajukan Oleh:

ERIK KUSNADI

2210526001

Dosen Pembimbing:

Syafrizal SE., ME., Ph.D

PROGRAM STUDI S1 DEPERTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

Pas foto 2x3 berwarna	No. Alumni Universitas	Erik Kusnadi	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir: Empang Tanah/23 Januari 1997 b) Nama Orang Tua: Zainudin c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2210526001 f) Tanggal Lulus: 23 Oktober g) Predikat Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3.62 i) Lama Studi: 2,5 tahun. h) Alamat Orang Tua: Pondok Talang, Lunang Tengah, Kec. Lunang, Kab Pesisir Selatan.		
<p>Analisis pengaruh Electronic Customer Relationship Managemen (E-CRM) dan Electronic Service Quality (E-SERVQUAL) terhadap Kepuasan dan Loyalitas terhadap Pengguna Livin' by Mandiri</p> <p style="text-align: center;"><i>Skripsi oleh Erik Kusnadi</i> <i>Pembimbing: Syafrizal, SE., ME., Ph.D</i></p> <p style="text-align: center;">ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pengguna Livin' by Mandiri dalam konteks manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh E-CRM dan E-SERVQUAL dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas mereka. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan pengujian SEM pada SmartPLS 4.0., Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas, di mana konsumen yang merasa puas cenderung untuk tetap setia pada merek. Penelitian ini juga mengidentifikasi pentingnya pengujian koefisien determinasi (R^2) dan uji F-square untuk memahami pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi praktisi manajemen dalam merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.</p> <p>Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas, E-CRM, E-SERVQUAL, Livin' by Mandiri.</p>			

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 23 Oktober 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Dr. Eri Besra, SE, M.M	Syafrizal, SE., ME., Ph.D	Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT, Ak

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen

Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
NIP. 197106242006041007

_____ Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan