

**Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management*,
Pengalaman Pelanggan, dan Kualitas Layanan Islami
Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan
Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Grab**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh :

**ANANDA DEA SYAFIRA
NIM 2020310036**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : ANANDA DEA SYAFIRA
NIM : 2020310036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Electronic Customer Relationship Management, Pengalaman Pelanggan, dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Grab

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 18 Oktober 2023 sampai dengan 29 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 29 Mei 2024



Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E, M.M.
NIP. 198012262006041003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613

Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi
saudari :

Nama : Ananda Dea Syafira
NIM : 2020310036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Islam
Judul : Pengaruh *Electronic Customer Relationship
Managemen*, Pengalaman Pelanggan, dan Kualitas
Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan
dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada
Pengguna Aplikasi Grab

Telah diujikan pada **13 Juni 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam
Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium
Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	24-06-24	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.</u> NIP. 198607032023211024 Penguji II	24-06-24	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M., CIQnR</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris Sidang	24-06-24	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E, M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	24-06-24	
<u>Dr. Ahmad supriyadi, S. Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	25-06-24	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Ananda Dea Syafira NIM 2020310036** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 30 Mei 2024
Yang menyatakan



Ananda Dea Syafira
NIM 2020310036

MOTTO

“Menuntut ilmu adalah takwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah,
mengulang-ulang ilmu adalah zikir, dan Mencari ilmu adalah jihad”
(Abu Hamid Al-Ghazali)



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta sholawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW atas karunia dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Melalui karya ini, saya persembahkan dengan setulus hati kepada orang-orang yang berjasa dibalik tersusunnya skripsi ini, yaitu teruntuk :

1. Kedua orang tua saya (Bapak Mas'an dan Ibu Uminah) yang dengan tulus dan tiada henti dalam memanjatkan do'a untuk saya. Segala ucapan terima kasih dan do'a pun selalu saya panjatkan atas semua yang telah diberikan.
2. Mas Rizal dan sekeluarga yang senantiasa memberikan semangat dan doa.

Kudus, 30 Mei 2024

Penulis



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S {/s	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعْ	qara'a	الْقُرُوعْ	al-firu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأْ	qara'a	الْقَضَاءْ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئْ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ		sa>'ah	

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, hidayah, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini. Skripsi ini berjudul, “Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management*, Pengalaman Pelanggan, dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Grab” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, serta saran dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si., Ph.D., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Ahmad Supriyadi, S. Ag., M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan pada penelitian ini.
5. Dr. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin serta layanan perpustakaan selama proses penyusunan penelitian ini.
6. Para dosen dan seluruh staff di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi belajar dalam penyelesaian studi.
7. Orang tua, nenek, dan adik saya tercinta yang selalu mendukung serta mendoakan disetiap langkah saya.
8. Calon suami saya (Akhmad Fahrizal Hanif) yang selalu memberikan semangat setiap hari, dan selalu mendoakan kelancaran saat pengerjaan skripsi.
9. Teman-temanku Lina, Farida, Annisa yang selalu menemani masa-masa perkuliahanku dan saling support.
10. Kepada teman-teman MBS B yang telah kebersamaian selama masa perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat

membangun menjadi sebuah pertimbangan dalam penelitian selanjutnya. Namun, peneliti berharap bahwa dalam penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Aamiin.

Kudus, 30 Mei 2024
Peneliti

Ananda Dea Syafira
NIM. 2020310036

