

## ABSTRAK

**Ananda Dea Syafira, 2020310036, Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management*, Pengalaman Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Grab**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management*, Pengalaman Pelanggan, dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Grab. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel populasi menggunakan teknik *probability sampling* sebanyak 100 responden dari wilayah Jawa Tengah. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan bantuan *SmartPLS* versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan *electronic customer relationship management* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, pengalaman pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan islami berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, *electronic customer relationship management* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan, pengalaman pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan islami berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *Electronic Customer Relationship Management*, Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Islami, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan.