

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KINERJA BISNIS UMKM BERDASARKAN
PENGUNAAN MEDIA SOSIAL UNTUK *CUSTOMER RELATION
MANAGEMENT* (CRM), KOMPETENSI SOSIAL, ORIENTASI
KEWIRAUSAHAAN, DAN STRATEGI PEMASARAN DIGITAL DI
KOTA SEMARANG**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh :

NAMA : MATTHEW VERREL PRASETYA

NPM : 01011210109



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2025**