



Tesis

Pengaruh Diferensiasi Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Digital Marketing sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Berkah Indonesia

The Influence of Service Differentiation and Customer Trust on Customer Loyalty with Digital Marketing as an Intervening Variable at PT. Anugerah Berkah Indonesia

Siti Ulfah
NIM 246110100004

Dosen Pembimbing
Dr. Hadiyah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS.

**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
April, Tahun 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Diferensiasi Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Digital Marketing sebagai Variabel Intervening
pada PT. Anugerah Berkah Indonesia

Nama Mahasiswa : Siti Ulfah
NIM : 246110100004

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Hadiyah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS)

Dosen Penguji 1
(Dr. Imelda Dian Rachmawati, SE., M.Ak., Ak., CA.)

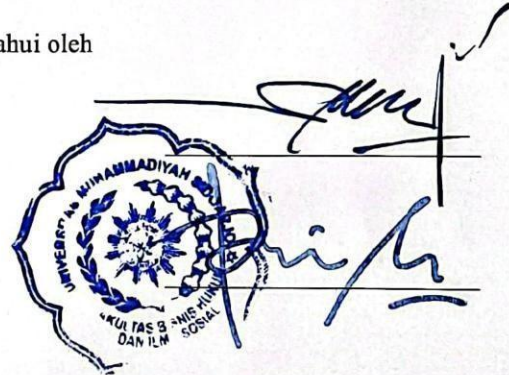
Dosen Penguji 2
(Wisnu Panggah Setiyono, SE., M.Si. Ph.D.)



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Drs. Sriyono, MM, CiQnR, CSA)
NIP/NIK. 0706126101

Dekan
(Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom)
NIP/NIK. 0711028001



Tanggal Ujian
(24 April 2026)

Tanggal Lulus
(28/26.
4)

DAFTAR ISI

Pendahuluan	
Metode	
Metode Analisis Data.....	
1. Pengaruh Diferensiasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Digital Marketing	
2. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Digital Marketing	
Hasil dan Pembahasan	
Pengaruh Diferensiasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (H1).....	
Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	
Pengaruh Diferensiasi Layanan terhadap Digital Marketing	
Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Digital Marketing.....	
Pengaruh Digital Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan.....	
Simpulan	
REFERENSI	

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Siti Ulfah
NIM : 246110100004
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Hadiyah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS
NIK/NIP : 200152
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Diferensiasi Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Digital Marketing sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Berkah Indonesia
Kata Kunci : Diferensiasi Layanan; Kepercayaan Pelanggan; Digital Marketing; Loyalitas Pelanggan; PLS-SEM

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA:



- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Dr. Hadiyah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS)
NIP/NIK. 200152

Sidoarjo, (24/4/2026)
Mahasiswa

(Siti Ulfah)
NIM. 246110100004

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Diferensiasi Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Digital Marketing sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Berkah Indonesia”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 24 April 2026



(Siti Ulfah)

NIM. 246110100004