

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP  
*CUSTOMER ENGAGEMENT***

**(Studi Kasus : Sabina Hijab Purwokerto)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Nofiatun**

**15.12.0096**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2019**

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP  
*CUSTOMER ENGAGEMENT***

**(Studi Kasus : Sabina Hijab Purwokerto)**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Sistem Informasi



Disusun oleh

**Nofiatun**

**15.12.0096**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2019**



**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP  
CUSTOMER ENGAGEMENT**

**(Studi Kasus : Sabina Hijab Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Nofiatun**

**15.12.0096**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 15 Februari 2019

**Tri Astuti, S.Kom., M.Eng.**  
**NIDN. 0625048302**

**Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0623058502**

**Melia Dianingrum, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0618057702**



Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom)  
Tanggal 15 Februari 2019

**Ketua Program Studi Sistem Informasi,  
STMIK PURWOKERTO**



**Dr. Iqbal Harjuna, S.T., M.Kom.**  
**NIDN. 0612091008**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

---

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nofiatun  
NIM : 15.12.0096  
Program Studi : Sistem Informasi  
Perguruan Tinggi : STMIK AMIKOM PURWOKERTO

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH *SOCIAL*  
*MEDIAMARKETING* TERHADAP *CUSTOMER*  
*ENGAGEMENT* (Studi Kasus : Sabina Hijab  
Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Melia Dianingrum, S.E., M.Si.  
Dosen Pembimbing 2 : Zanuwar Rifa'i, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 6 Februari 2019

Yang menyatakan,  
  
**Nofiatun**

NIM. 15.12.0096

## **MOTTO**

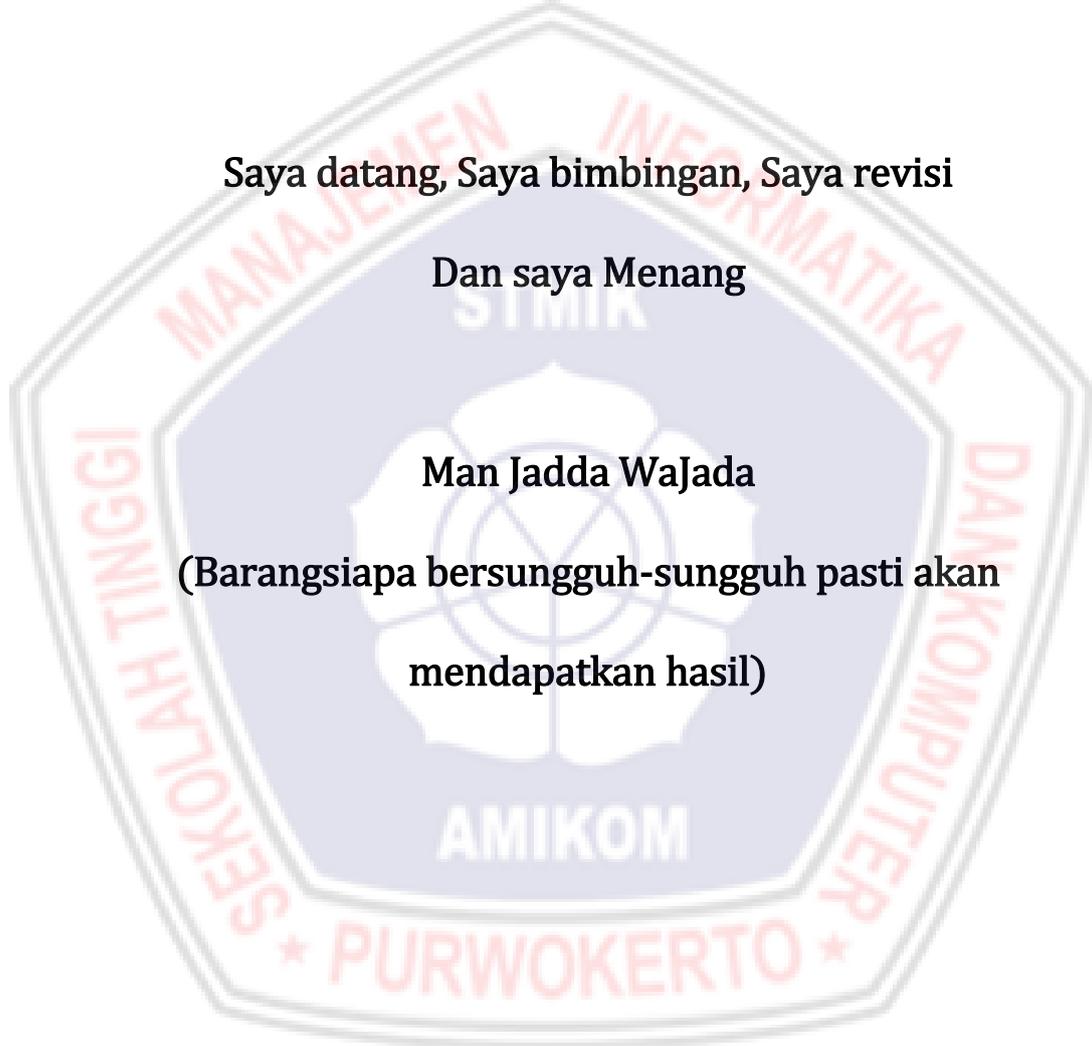
**Jika Orang lain Bisa,  
Maka Aku Juga Termasuk Bisa.**

**Saya datang, Saya bimbingan, Saya revisi**

**Dan saya Menang**

**Man Jadda Wajada**

**(Barangsiapa bersungguh-sungguh pasti akan  
mendapatkan hasil)**



## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehendak Allah SWT, saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap *Customer Engagement*”.

Saya menyadari masih banyak kekurangan pada laporan ini. Kekurangan ini dikarenakan keterbatasan ilmu dan pemahaman penelitian saya tentang laporan ini. Akan tetapi saya sudah berusaha dengan kemampuan saya untuk membuat laporan ini dengan sebaik-baiknya.

Dalam membuat laporan ini, saya menyadari banyak bantuan yang telah diberikan orang-orang disekitar saya.

Saya ingin memberikan rasa hormat dan terimakasih saya kepada:

1. STMIK Amikom Purwokerto yang merupakan tempat dimana saya menghabiskan waktu untuk menuntut ilmu dan belajar
2. Dosen pembimbing yang telah membimbing saya, yang selalu memberi saran serta solusi dalam menyelesaikan tugas dengan penuh senyuman, keikhlasan dan ketabahan, ibu Melia Dianingrum, S.E., M.Si. dan bapak Zanuar Rifa'i, S.Kom., M.MSI.
3. Kepada keluarga tercinta Bapak Sudiman, Ibu Supinah, Tete Ira dan Lina yang sudah sepenuhnya mendoakan, mendukung dan selalu memberikan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih karena kalian selalu ada untuk menguatkan saya.

4. Sabina Hijab Purwokerto yang telah memberikan izin sehingga skripsi ini selesai dengan baik. Terimakasih semoga Sabina Hijab makin sukses dan maju.
5. Keluarga serta sahabat Kost WIPELWIRES yang sudah mau menjadi bagian dari hidup saya selama saya di Purwokerto.
6. WahdanRF yang selalu ada jika saya butuh bantuan apapun, menolong tanpa pamrih, dan selalu berbuat baik kepada saya.
7. Sahabat serta adik tercinta Aning Wahyuni dan Lutfia Wahyu Romadhoni yang sudah memberikan semangat serta memberikan Wi-Fi gratis untuk mengerjakan tugas skripsi saya.
8. Teman-temanku “Ribet” yang sudah banyak mensupport saya agar bisa cepat wisuda bersama.
9. Partner Es Duren Devi Brilliane yang selalu memotivasi saya agar cepat lulus.
10. Keluarga SI 2015 C yang telah mendukung, mendoakan dan mau berjuang bersama-sama.
11. Keluarga BKC (Bandung Karate Club) dan KSR (Korps Suka Relawan) yang telah memberikan pengalaman kepada saya untuk berorganisasi.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur serta doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat dan kehendak-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap *Customer Engagement*”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak dibantu oleh beberapa pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ibu Melia Dianingrum, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pertama. Terimakasih atas bimbingan dan kesabaran yang selama ini berikan, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Zanuar Rifa'i, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.

5. Seluruh karyawan dan staff pengajar (Dosen) Sekolah tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Purwokerto atas limpahan ilmu yang diperoleh penulis selama menuntut ilmu di program studi Sistem Informasi.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua teman-teman STMIK Amikom Purwokerto angkatan 2015 SI/TI
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari penulisan maupun penyajian.

Maka dari itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah penulis harapkan. Penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Penulis,

Nofiatun