

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP  
*CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA AKUN BISNIS  
INSTAGRAM APPLEBLOSSOM.ID**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Ditya Ari Anggraeni**

**18.12.0072**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2022**

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP  
*CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA AKUN BISNIS  
INSTAGRAM APPLEBLOSSOM.ID**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Sistem Infomasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

**Ditya Ari Anggraeni**

**18.12.0072**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2022**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

#### ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA AKUN BISNIS INSTAGRAM APPLEBLOSSOM.ID

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ditya Ari Anggraeni**

**18.12.0072**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 12 Agustus 2022

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Andi Dwi Riyanto, M.Kom.**  
NIDN. 0620018601

**Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.**  
NIDN. 0623089102

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 20 Agustus 2022

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan,**

**Kaprodi Sistem Informasi**

**Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.**  
NIK. 2012.09.1.009

**Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.**  
NIK. 2012.09.1.008

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP  
*CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA AKUN BISNIS  
INSTAGRAM APPLEBLOSSOM.ID**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ditya Ari Anggraeni**

**18.12.0072**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 20 Agustus 2022

**Agung Prasetyo, M.Kom.**  
**NIDN. 0412037602**

---

**Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0606018904**

---

**Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0623089102**

---

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 20 Agustus 2022

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan**

**Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.009**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

---

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ditya Ari Anggraeni  
NIM : 18.12.0072  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Social Media Marketing*  
Terhadap *Customer Engagement* Pada Akun  
Bisnis Instagram Appleblossom.id  
Dosen Pembimbing 1 : Andi Dwi Riyanto, M.Kom.  
Dosen Pembimbing 2 : Gustin Setyaningsih, 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, 12 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000
---------------------

**Ditya Ari Anggraeni**  
NIM. 18.12.0072

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur yang sedalam-dalamnya saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisi Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap *Customer Engagement* pada Akun Bisnis Instagram Appleblossom.id”. Sebagai bentuk penghargaan penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini, untuk itu skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala anugerah dan kasih karuniaNya yang begitu melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Andi Dwi Riyanto, M.Kom dan Ibu Gustin Setyaningsih, S.Kom, M.MSI., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan acuan dan arahan serta masukan-masukan dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak, Ibu, Mas Dede, Mba Lia, Mba Detty, Naura dan Razaani yang selalu mendoakan, menghibur, mendukung, mencurahkan kasih sayang dan memberikan nasihat yang tak henti-hentinya kepada penulis selama proses penulisan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Mas Tri Subekti seseorang yang selalu ada setiap saat saya butuhkan, yang selalu siap mensupport, dan menjadikan sandaran untuk berkeluh kesah.
8. Cemplon, Wandol, Gopril, Umi, Mitul dan Amok sahabat terbaik dalam segala hal yang selalu bisa penulis jadikan sandaran untuk berkeluh kesah dan siap sedia memberikan semangat dan nasihat disaat sulit yang penulis hadapi.
9. Niken, Zami, Anan dan Endar teman perjuangan yang saling menguatkan, memotivasi, menghibur dan saling memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini agar kita dapat wisuda bersama.
10. Kepada kak Talita selaku pemilik Appleblossom.id dan karyawan yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang tidak tertulis secara langsung maupun tidak langsung memberi dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all the times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

## HALAMAN MOTTO

*“Don't be insecure, hanya ada satu Maudy Ayunda di dunia dan hanya ada satu orang seperti kamu di dunia. Buatlah diri kamu menjadi versi terbaik untuk dirimu sendiri”*



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat, kasih sayang dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan karya tulis ini sebagai tugas akhir dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Customer Engagemet pada Akun Bisnis Instagram Appleblossom.id”. Dalam penyusunan penyelesaian skripsi ini secara langsung dan tidak langsung telah dapat banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala anugerah dan kasih karuniaNya yang begitu melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Andi Dwi Riyanto, M.Kom dan Ibu Gustin Setyaningsih, S.Kom, M.MSI., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu

pikiran dan tenaga dalam membimbing penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak, Ibu, Mas Dede, Mba Lia, Mba Detty, Naura dan Razaani yang selalu mendoakan, menghibur, mendukung, mencurahkan kasih sayang dan memberikan nasihat yang tak henti-hentinya kepada penulis selama proses penulisan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Mas Tri Subekti seseorang yang selalu ada setiap saat saya butuhkan, yang siap mensupport saya, menyayangi saya dengan tulus, dan menjadikan sandaran untuk berkeluh kesah.
8. Cemplon, Wandol, Gopril, Umi, Mitul dan Amok sahabat terbaik dalam segala hal yang selalu bisa penulis jadikan sandaran untuk berkeluh kesah.
9. Niken, Zami, Anan dan Endar teman perjuangan yang saling menguatkan, memotivasi, menghibur dan saling memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini agar kita bisa wisuda bersama.
10. Kepada kak Talita selaku pemilik Appleblossom.id dan karyawan yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang tidak tertulis secara langsung maupun tidak langsung memberi dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all the times.*

Penulis