

**ANALISIS PENGARUH MEDIA SOSIAL *MARKETING*  
DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus: Seblak Shakila Purwokerto)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Wahyuning Tyas Saraswati  
21SA2094**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2025**

**ANALISIS PENGARUH MEDIA SOSIAL *MARKETING*  
DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus: Seblak Shakila Purwokerto)**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Wahyuning Tyas Saraswati  
21SA2094**

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

**2025**

## **PERSETUJUAN**

### **Skripsi**

# **ANALISIS PENGARUH MEDIA SOSIAL *MARKETING* DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus: Seblak Shakila Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Wahyuning Tyas Saraswati**

**21SA2094**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 07 Agustus 2025

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Septi Fajarwati, M.Pd.**  
**NIDN. 0623098304**

**Suliswaningsih, M.Kom.**  
**NIDN. 0602088501**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 14 Agustus 2025

Mengetahui,

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

**Kaprodi Sistem Informasi**

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

**Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.**  
**NIK. 2018.09.2.143**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS PENGARUH MEDIA SOSIAL *MARKETING*  
DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus: Seblak Shakila Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Wahyuning Tyas Saraswati**

**21SA2094**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 14 Agustus 2025

**Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0616019301**

**Anugerah Bagus Wijaya, M.Kom.**  
**NIDN. 0606029101**

**Septi Fajarwati, M.Pd.**  
**NIDN. 0623098304**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 14 Agustus 2025

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer  
Dekan**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

---

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wahyuning Tyas Saraswati  
NIM : 21SA2094  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Media Sosial *Marketing* dan  
*Customer Engagement* Terhadap Loyalitas  
Pelanggan (Studi Kasus: Seblak Shakila  
Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Septi Fajarwati, M.Pd.

Dosen Pembimbing 2 : Suliswaningsih, M.Kom.

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, 07 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

**Wahyuning Tyas Saraswati**  
NIM. 21SA2094

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, kasih, dan karunia-Nya, dan sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi. Sebagai bentuk rasa terima kasih, karya skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suparno dan Ibu Katem, yang selalu menjadi sumber doa, dukungan, kasih sayang yang tak pernah surut, dan sumber kekuatan dalam setiap langkah penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kakak dan keponakan tersayang Fendi, Hani, Myesha dan Mazaya yang memberikan doa, semangat, dukungan, dan menghibur penulis di tengah lelahnya proses ini.
3. Ibu Septi Fajarwati, M.Pd., selaku dosen pembimbing pertama, yang dengan sabar telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Suliswaningsih, M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua, yang telah membimbing, memberikan ilmu dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Teman kuliah kesah penulis, Elsa, Listiana dan teman seperjuangan penulis, Sinta, Amelia, Ulfa, Novita, Linda, Diva, Setiana, Dita, serta seluruh rekan kelas SI21D yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas

semangat, dukungan, serta kebersamaan yang berarti selama masa studi dan penelitian ini.

6. Kepada Bangtan Sonyeondan (BTS), Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook, terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan semangat melalui pesan positif, ketulusan, dan karya musik yang menjadi pengingat untuk tetap semangat dan terus melangkah.
7. Terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar. Namun kadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis, diriku sendiri, Tyas. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu dilangitkan. Semoga langkah kebaikan selalu menyertai, dan Allah selalu meridhoi setiap langkah serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

## HALAMAN MOTTO

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri...”

(QS. Al-Isra’: 7)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

“Kita harus percaya hanya pada diri kita sendiri ”

(*Love Maze* – BTS)

*“Yes I did, I did tolongin did”*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Media Sosial *Marketing* dan *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Seblak Shakila Purwokerto)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Amikom Purwokerto. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, atas dukungan dan kesempatan yang diberikan selama saya menempuh studi.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto, yang telah memberikan arahan dan fasilitas yang menunjang kelancaran proses pembelajaran.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto, atas bimbingan dan perhatian yang senantiasa diberikan.

4. Bapak Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu membimbing dan mengarahkan selama menjalani masa perkuliahan.
5. Ibu Septi Fajarwati, M.Pd., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Suliswaningsih, M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua yang juga telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf akademik di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan selama masa studi.
8. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta doa yang tidak pernah putus dalam setiap langkah penulis.
9. Rekan-rekan seperjuangan, yang telah memberikan dukungan moral dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Pemilik UMKM Seblak Shakila Purwokerto, yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian, serta seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner, sehingga data yang diperoleh dapat menjadi dasar yang valid bagi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis terbuka akan kritik dan saran

yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Penulis,

