

**PENGARUH *INFLUENCER*, E-WOM DAN PROMOSI *ONLINE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA LANGIT SENJA CAFÉ AND RESTO**

Skripsi



Disusun oleh

Shefira Aurelia Safitri

21SB1011

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**PENGARUH *INFLUENCER*, E-WOM DAN PROMOSI *ONLINE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA LANGIT SENJA CAFÉ AND RESTO**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Shefira Aurelia Safitri

21SB1011

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH *INFLUENCER*, E-WOM DAN PROMOSI *ONLINE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA LANGIT SENJA CAFÉ AND RESTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Shefira Aurelia Safitri

21SB1011

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 08 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

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

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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 16 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH *INFLUENCER*, E-WOM DAN PROMOSI *ONLINE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA LANGIT SENJA CAFÉ AND RESTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Shefira Aurelia Safitri

21SB1011

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Agustus 2025

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

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

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 16 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Shefira Aurelia Safitri
NIM : 21SB1011
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Influencer*, E-WOM, dan Promosi
Online Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi
pada Langit Senja Café dan Resto

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.

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.

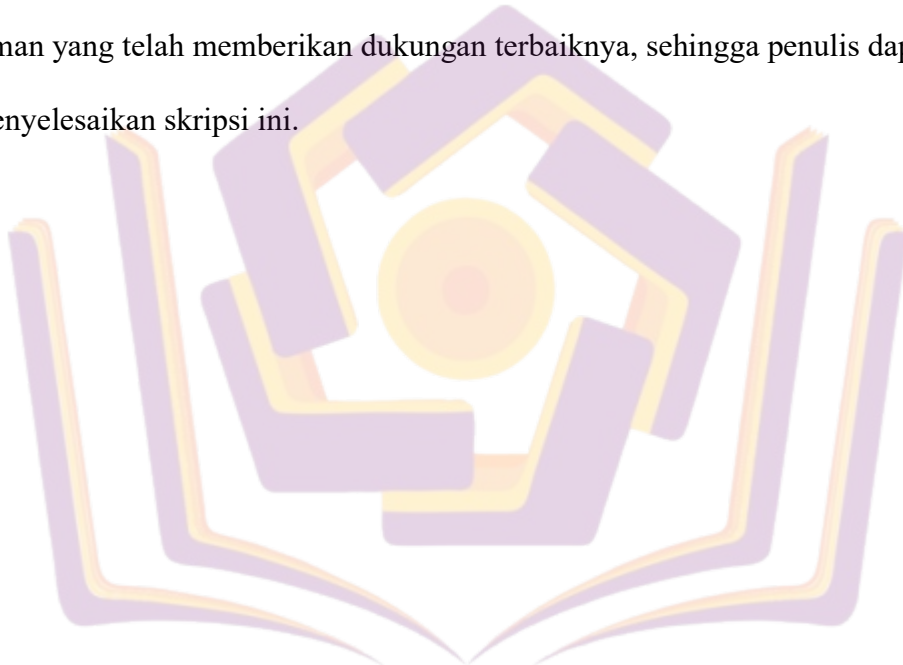
Purwokerto, 08 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Shefira Aurelia Safitri
NIM. 21SB1011

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada diri sendiri yang telah melewati perkuliahan dari semester 1 hingga semester 7 untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, untuk tidak menyerah, untuk terus melangkah, untuk belajar menerima kegagalan, dan tetap percaya bahwa setiap luka adalah bagian dari proses menjadi lebih kuat, serta kepada keluarga, kekasihku tercinta dan teman-teman yang telah memberikan dukungan terbaiknya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



HALAMAN MOTTO

"Bukan tentang siapa yang tercepat, tapi siapa yang tetap bertahan meski hampir menyerah."

(Fiersa Besari)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, dengan kebaikan atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin berterima kasih dengan kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk memperoleh ilmu di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial dan juga Dosen Pembimbing Akademik yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah membimbing, membantu dan memberikan banyak arahan dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Muliasari Pinilih S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing, membantu penulis dan memberikan banyak arahan, asukan dan motivasi untuk semangat menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan selama masa studi berlangsung.

7. Ayah Setia Dwi Ino Nugroho dan Mamah Nining Hasanah, kedua orang tua penulis tercinta, yang dengan kasih tulus, doa yang tak pernah putus, dan segala bentuk pengorbanan yang tak terhitung, telah menjadi alasan utama penulis bisa sampai di titik ini. Terima kasih atas cinta yang tak pernah lelah dan dukungan yang tak pernah berhenti.
8. Arya Bima Nugroho dan Aira Varisha Jasmin, saudara kandung penulis yang menjadi penguat dalam diam, teman tumbuh dan belajar, serta penopang semangat ketika langkah penulis mulai melemah. Kehadiran kalian adalah salah satu bagian terindah dalam perjalanan ini.
9. Seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam bentuk yang mungkin tak selalu tampak, tapi selalu terasa. Kehadiran kalian adalah pengingat bahwa saya tidak pernah sendiri.
10. 21SA2100, rumah kedua saya setelah keluarga. Terima kasih atas kesabaran, pelukan hangat di saat dunia terasa berat, dan kehadiran yang tak hanya menemani, tapi juga menyembuhkan. Bersamamu, perjalanan ini terasa lebih ringan untuk dijalan.
11. Beta Adristy, Novita Ayu, Afinda Nathania, Tiya Utriani Neofany Febriyan dan Herlina Fitriana, sahabat terbaik penulis yang selalu hadir dalam suka maupun duka. Terima kasih atas pelukan hangat, candaan yang menyembuhkan, dan kesetiaan yang tidak pernah luntur.
12. Teman-teman BD21, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih telah kebersamai penulis dalam tawa, lelah,

tugas, dan cerita tak berujung. Bersama kalian, hari-hari kuliah penuh warna dan makna yang tak tergantikan.

13. Tiktok, Instagram, Youtube, Netflix, yang telah menghibur penulis dikala jenuh.

14. Café-café yang telah menjadi saksi bisu perjuangan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menyediakan sudut-sudut nyaman yang mendampingi setiap kalimat yang ditulis dengan penuh perjuangan.

15. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Shefira Aurelia Safitri. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, untuk tidak menyerah, untuk terus melangkah, untuk belajar menerima kegagalan, dan tetap percaya bahwa setiap luka adalah bagian dari proses menjadi lebih kuat.

Purwokerto, 08 Agustus 2025

Penulis