

**PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL, IMPLEMENTASI
KECERDASAN BUATAN, PERSEPSI CITRA MEREK, DAN
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA
DI PURWOKERTO**

Skripsi



Disusun oleh

**Sindhy Nur Azizah
21SB1017**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2025**

**PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL, IMPLEMENTASI
KECERDASAN BUATAN, PERSEPSI CITRA MEREK, DAN
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA
DI PURWOKERTO**

Skripsi

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



Disusun oleh

Sindhy Nur Azizah

21SB1017

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

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL, IMPLEMENTASI
KECERDASAN BUATAN, PERSEPSI CITRA MEREK, DAN
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sindhy Nur Azizah

21SB1017

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 16 Juli 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIDN. 0618107503

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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 30 Juli 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 PEMASARAN MEDIA SOSIAL, IMPLEMENTASI
KECERDASAN BUATAN, PERSEPSI CITRA MEREK, DAN
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sindhy Nur Azizah

21SB1017

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Juli 2025

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIDN. 0618107503

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 30 Juli 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 : Sindhy Nur Azizah
NIM : 21SB1017
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Pemasaran Media Sosial, Implementasi Kecerdasan Buatan, Persepsi Citra Merek, dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan Tokopedia di Purwokerto
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Arief Adhy Kurniawan, 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, 16 Juli 2025

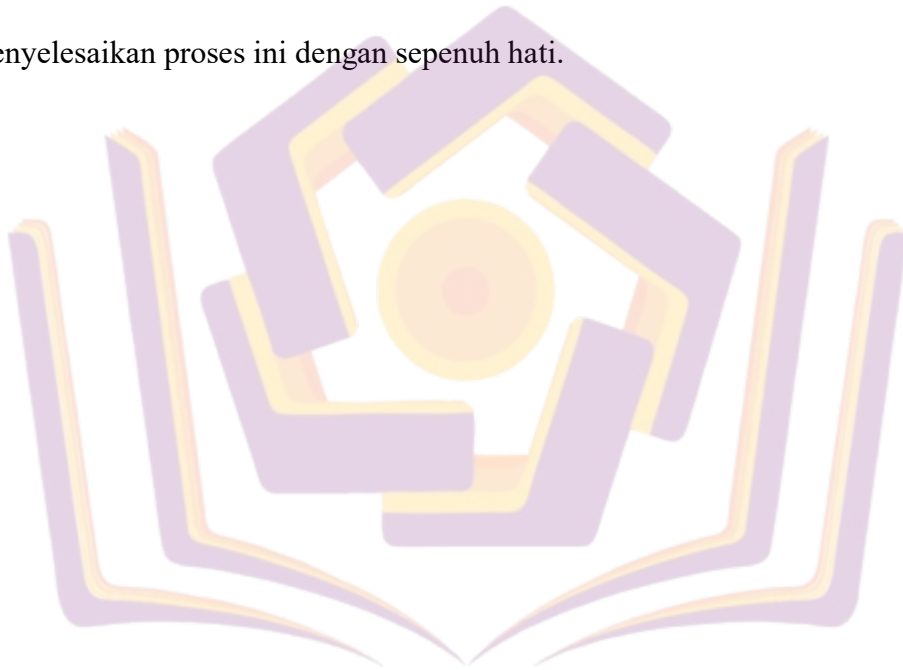
Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Sindhy Nur Azizah
NIM. 21SB1017

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yang selalu menjadi sumber doa, semangat, dan ketulusan tanpa henti dalam setiap langkah perjuangan. Terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tidak ternilai. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada diri saya sendiri, sebagai bentuk penghargaan atas keberanian untuk tetap bertahan, belajar, dan menyelesaikan proses ini dengan sepenuh hati.



HALAMAN MOTTO

“Sometimes, the silence in your journey isn’t a ‘no’ from God—it’s a question:

‘Will you still move forward when it gets hardest?’”



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pemasaran Media Sosial, Implementasi Kecerdasan Buatan, Persepsi Citra Merek, dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan Tokopedia di Purwokerto”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Amikom Purwokerto.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto dan dosen pembimbing pertama penulis, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Muliasari Pinilih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Amin Supriyadi dan Ibu Siti Chotijah atas segala doa, kasih sayang, dan ketulusan yang menjadi sumber kekuatan hingga studi ini terselesaikan
6. Kepada kakak saya tercinta, Fori Purnama Sari yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam setiap proses yang penulis jalani hingga skripsi ini terselesaikan.
7. Kepada Awor Club: Farah Nabila Prastawa, Amanda Ayu Mawarni, Imam Nur Vausi, Syed Fauzan Abubakar, dan Muhamad Wahyu Arifudin, yang telah menjadi ruang bertumbuh, saling menguatkan, berbagi tawa, dan mendampingi penulis selama proses panjang hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Kepada teman-teman saya, RR, Gina Kusumardani, Adiva Ika Febita Sari, Linda Sulistiawati, Viendya Arum Putri, Dewi Shandra Safitri, Refita Dwi Nurjanah, dan Defirli Citra Amanda. Terima kasih atas kebersamaan, tawa ringan, dan momen-momen sederhana yang membuat proses ini terasa lebih bermakna.
9. Teman-teman seperjuangan di kelas BD21A dan lainnya yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan selama proses studi.

Purwokerto, 03 Juli 2025

Penulis