

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI APLIKASI SHOPEE**

Skripsi



Disusun oleh

Arista Apriani Girsang

19SB1036

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

2023

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI APLIKASI SHOPEE**

Skripsi

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



Disusun oleh

Arista Apriani Girsang
19SB1036

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2023**

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING DAN CUSTOMER
EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI APLIKASI SHOPEE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Arista Apriani Girsang

19SB1036

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 09 Agustus 2023

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

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

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

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

Tanggal 22 Agustus 2023

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 SOCIAL MEDIA MARKETING DAN CUSTOMER
EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI APLIKASI SHOPEE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Arista Apriani Girsang

19SB1036

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Agustus 2023

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

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

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

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 22 Agustus 2023

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 : Arista Apriani Girsang
NIM : 19SB1036
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Social Media Marketing* dan
Customer Experience terhadap Minat Beli
Ulang di Aplikasi Shopee
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Berlilana, M.Kom, M.Si.
Dosen Pembimbing 2 : Prayoga Pribadi, 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, 09 Agustus 2023
Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Arista Apriani Girsang
NIM. 19SB1036

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan hasil skripsi ini kepada :

1. Kepada orangtua saya Bapak Advent Trysius Girsang dan Ibu Iin Sunarni, dan Kepada adik saya, Joki Amanda Girsang dan Siknal Yusdiansah Girsang terima kasih atas dukungan, arahan, dan nasehatnya serta tidak lupa jga atas doa-doa yang Bapak dan Ibu panjatkan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Sahabat saya Rizki Nofiana, Elin Nurholisah, dan Nurul Azizah yang telah menemani saya selama masa perkuliahan dan membantu saya dalam melakukan penelitian tugas akhir.
3. Kepada Alfi Aflahal Muflih, yang selalu memberikan penulis dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi.
4. Serta teman-teman kelas BD19A terkhusus, Nita Riskiana Putri, Bilqis Hifdhillah, Tegar Rizqinia Nur Rohmah, Putri Nabila Humaeroh, Deanda Citra Arum, Natasya Arsyia Selly, Putri Patricia Rahmadani, Pratianingrum, Pratianingsih, Nofika Astari yang merupakan teman seperjuangan mulai awal perkuliahan hingga akhir penyelesaian skripsi.
5. Kepada diri saya Arista Apriani Girsang terimakasih telah bertahan dan sehebat ini.

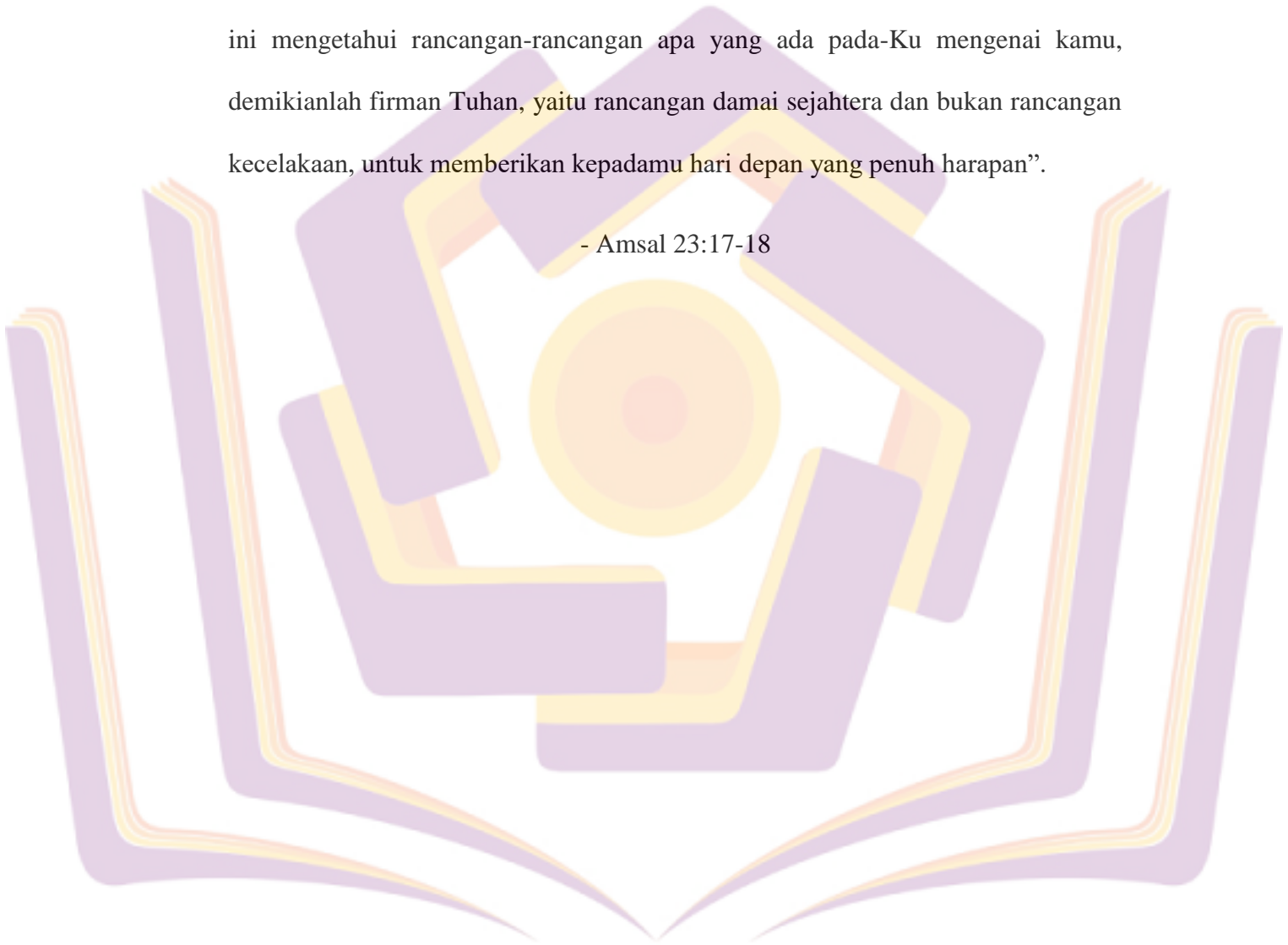
HALAMAN MOTTO

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain belum ketahui”.

- Aristotle Onassis

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang. Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”.

- Amsal 23:17-18



KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Social Media Marketing dan Customer Experience terhadap Minat Beli Ulang”. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar sarjana Bisnis. Topik yang disajikan sangat menarik karena memadukan kebiasaan pengguna digital dalam kaitannya di dunia bisnis.

Dalam kesempatan kali ini, penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian skripsi, antara lain :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto dan selaku dosen pembimbing pertama, yang telah memberikan saran bagi penulis.
2. Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan sebagai dosen pembimbing kedua yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dengan tepat.
3. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si. selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan operasional selama masa studi berlangsung.

6. Seluruh rekan dan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto dan teman-teman dari kelas Program Studi Bisnis Digital angkatan 2019.
7. Keluarga dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi dan dana kepada penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik di bidang pendidikan maupun di bidang bisnis. Namun, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga kritik dan saran akan sangat bermanfaat bagi kesempurnaan penelitian-penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis,