

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
INFLUENCER TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA EIGER STORE JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



OLEH:

BAGUS TRI SWASONO

21.1041.1037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Tri Swasono
NIM : 2110411037
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul: PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, CUSTOMER EXPERIENCE DAN INFLUENCER TERHADAP BRAND LOYALTY PADA EIGER STORE JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 13 Februari 2025

Yang menyatakan,



Bagus Tri Swasono
NIM. 21.1041.1037

SKRIPSI

PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, CUSTOMER EXPERIENCE DAN INFLUENCER TERHADAP BRAND LOYALTY PADA EIGER STORE JEMBER

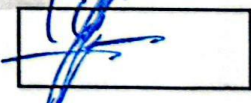
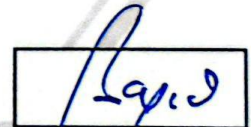
Oleh : Bagus Tri Swasono

21.1041.1037

Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1 : Bayu Wijyantini, SE., MM.

Dosen Pembimbing 2 : Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM.



PENGESAHAN

Tugas akhir Skripsi berjudul : “*Pengaruh Social Media Marketing, Customer Experience Dan Influencer Terhadap Brand Loyalty Pada Eiger Store Jember*”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Februari 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Bagus Tri Swasono

Nim : 21.1041.1037

Tim Penguji,

Maheni Ika Sari, SE., M.M.
NIP. 197708112005012001

Anggota 1,

Bayu Wijayantini, SE., MM.
NPK. 1979021711009661

Anggota 2,

Yohanes Gurawan Wibowo, SE., MM.
NPK. 1984060411703794

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE., M.M.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Laa yukallifullaahu nafsan illaa wus'ahaa.

Allah tidak mungkin menguji dan membebani seorang hamba diluar batas kemampuannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Berhenti rebahan, bapakmu tak punya banyak warisan.
Stop scroll drama unfaedah, ibumu bukan ratu timur Tengah”

(J.S. Khairen)

“Lakonah Lakonih, Jelenah Jelenih, Kennengannah Kennengih

Lakukan yang memang menjadi tugasnya, Jalani yang memang menjadi jalannya, Tempati apa yang memang menjadi tempatnya”

(Bagus Tri Swasono)

“Jalani kehidupan di dunia semampunya, karena kita hanyalah setumpuk tulang belulang yang sibuk mencari tempat ternyaman untuk pulang”

(Bagus Tri Swasono)

“Kita berhak Bahagia, orang lain wajib melihatnya.
Karena mereka tidak tau sulit akan prosesnya”

(Cak Alex)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya. Dengan ketulusan hati dan sebagai ucapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Diri saya sendiri **Bagus Tri Swasono**, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini dan mampu berada di titik ini. Semoga tetap rendah hati dan semangat untuk mewujudkan cita-cita yang diinginkan.
2. Orang tua saya tercinta, Bapak **Buni** dan Ibu **Sukini** Terimakasih telah menjadi penyemangat dan motivasi dalam kerasnya hidup selama ini. Meskipun tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu memberikan yg terbaik untuk anak-anaknya. Tak kenal lelah mendoakan serta memberi dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sekali lagi terimakasih atas perjuangan dan doanya sampai saya berada di titik ini, semoga bapak dan ibu sehat sepanjang umur dan sehat selalu.
3. Kepada saudara saya **Ahmad Riyanto** dan **Siti Musyarrofah** Sekeluarga yang tak kalah penting kehadirannya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan sampai di titik ini. Terimakasih atas semua yang engkau berikan dari tenaga dan waktu, baik mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan mengajarkan arti kesabaran dalam pengerjaan tugas akhir skripsi ini.
4. Saya ucapkan juga terimakasih kepada adik tersayang **Mikayla Cantika Maharani Izzy**, telah menjadi penyemangat, pendengar dan penghibur keseharian sehingga mengurangi beban stress dalam pengerjaan tugas akhir ini. Semoga nanti dapat merasakan juga bangku perkuliahan.
5. Terima kasih kepada ibu **Bayu Wijyantini, S.E., M.M** dan bapak **Yohannes Gunawan, S.E., M.M.** yang telah membimbing dan membantu saya serta memberikan motivasi kepada saya sampai tugas akhir skripsi ini terselesaikan.
6. Kepada “**Cak Alex Group**” Rio Davidtya, Achmadani, Dela Nur, Dayat. Terimakasih selalu semangat menemani dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini meskipun kebanyakan ngegame dan selalu kalah. Mungkin ini menjadi kenangan yang tak pernah saya lupakan.
7. Teman-teman seperjuangan. Muhammad Umam, Akhmad Viqri, Brian Ady, Rohib dan teman-teman kelas Manajemen A 2021. Terima kasih telah menemani dan semangat selama perkuliahan sampai saat ini.
8. Teman-teman KKN dan masyarakat Desa Banyuputih Kidul, Jatiroto, Lumajang. Terima kasih atas pengalaman selama 1 bulan baik suka ataupun duka, sehingga saya merasakan bagaimana kehidupan di desa orang.
9. Salah satu warga Lumajang, terimakasih telah hadir dan menjadi penyemangat selama ini. Semua dukungan, kebaikan, dan perhatiannya dalam pengerjaan skripsi ini meskipun kebanyakan prengat-prengutnya. Terima kasih kamu adalah sosok wanita terbaik yang selama ini aku temukan.
10. Dan terimakasih saya ucapkan kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan semuanya yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Kalian terbaik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang. Puji Syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua wabil khusus kepada saya pribadi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan maksimal dan tentunya ini semua atas izin dan ridho Allah SWT.

Tugas akhir ini telah saya susun dengan maksimal dan mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga diberi kelancaran dalam penyusunannya. Untuk itu saya sampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan ini. Penulisan tugas akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik materi, moral maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku Kepala Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan agar penulisan menjadi lebih baik.
5. Ibu Bayu Wijyantini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Yohanes Gunawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan disiplin dalam penulisan, Skripsi ini,
6. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang telah mensupport dan memberi semangat dalam segala hal.
7. Rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2021 yang telah memberikan bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan guna perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Pemasaran. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan sumber referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah yang kita ambil.

Jember, 13 Februari 2025

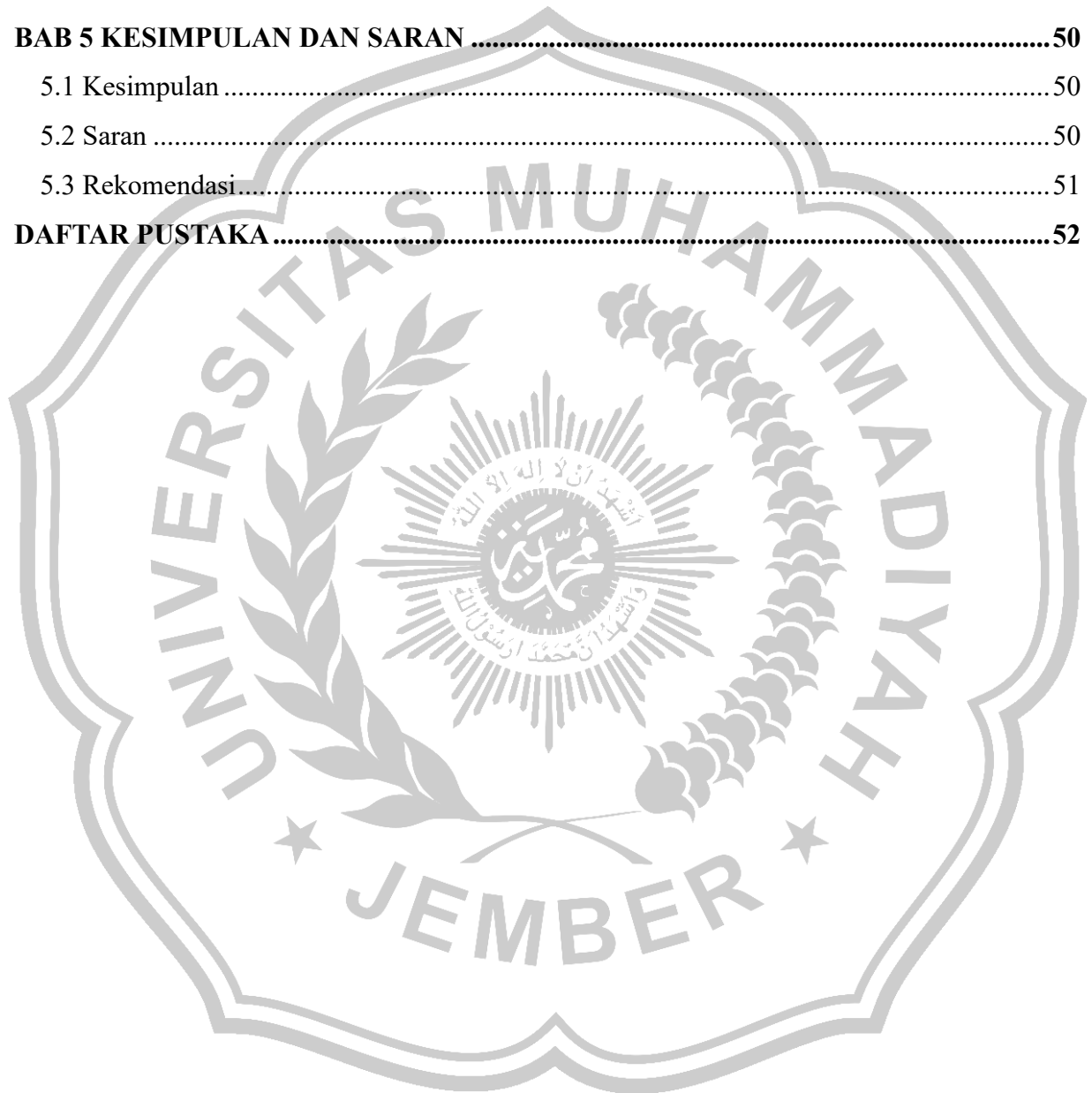
Bagus Tri Swasono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.3 Brand Loyalty.....	10
2.1.4 Social Media Marketing.....	12
2.1.5 Customer Experience.....	15
2.1.6 Influencer.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1. Identifikasi Variabel.....	27

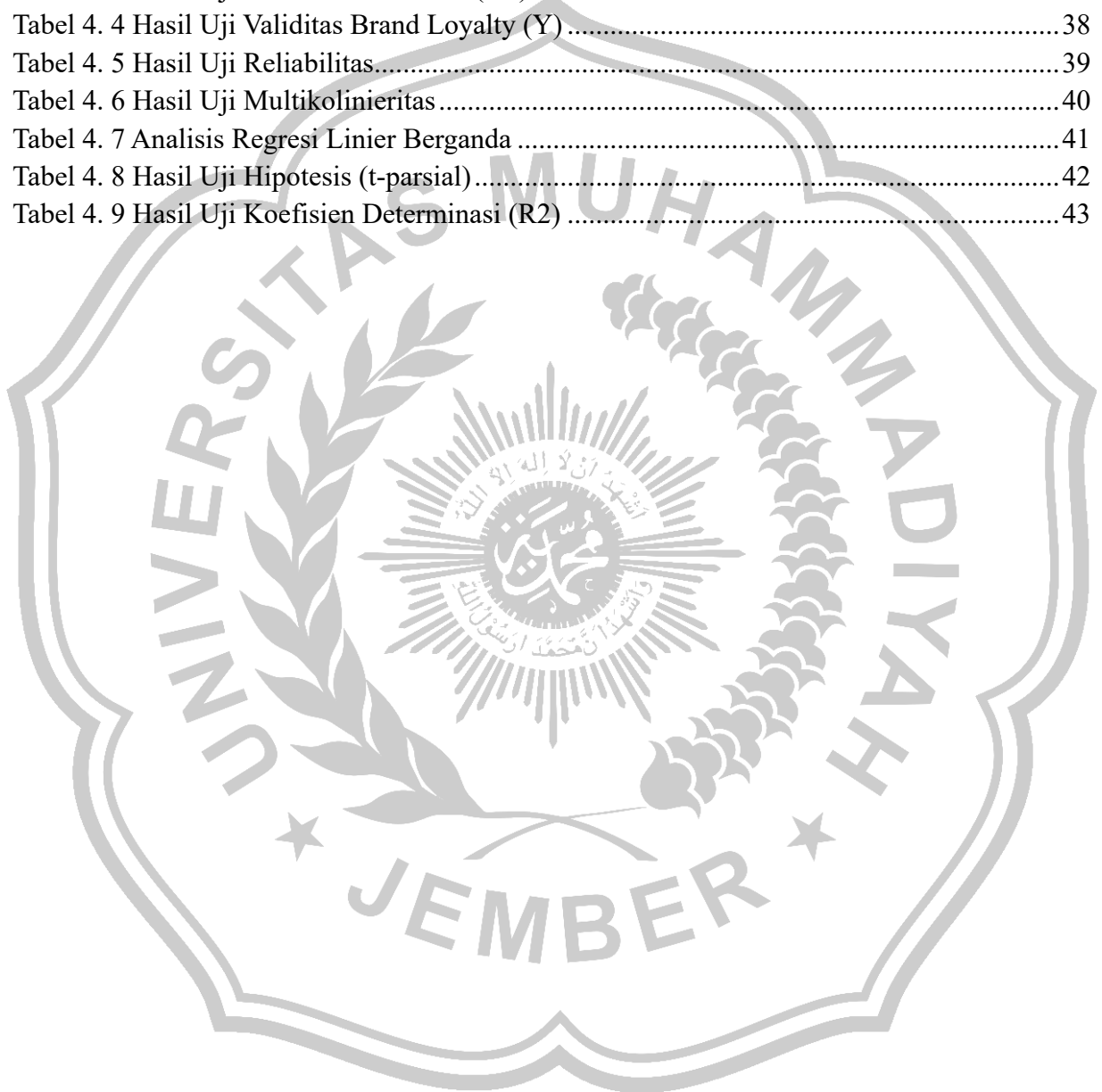
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.2.1 Social Media Marketing	27
3.2.2 Customer Experience	27
3.2.3 Influencer.....	28
3.2.4 Brand loyalty	28
3.3. Desain Penelitian	28
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5. Populasi.....	29
3.6 Sampel	29
3.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.8. Teknik Pengumpulan Data	30
3.9 Pengukuran Variabel dan Kategori Variabel	31
3.10. Teknik Analisis Data	31
3.10.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.10.2 Uji Validitas	31
3.10.3 Uji Reliabilitas.....	31
3.10.4 Uji Asumsi Klasik	32
3.10.4.1. Uji Normalitas.....	32
3.10.4.2. Uji Multikolinieritas.....	32
3.10.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.10.5 Uji Rengresi Linier Berganda.....	33
3.10.6 Uji Hipotesis (Uji t-Parsial).....	33
3.10.7 Uji Koefisien Determinasi	33
BAB 4 PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Perusahaan.....	34
4.1.1. PT. Eigerindo Multi Produk Industri	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	35
4.2 Analisis Data	35
4.2.1 Karakteristik Responden	35
4.2.2 Uji Validitas	37
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	38
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	39
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	39

4.2.4.2 Uji Multikolinieritas.....	39
4.2.4.3 Uji Heteroskedatisitas	40
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
4.2.6 Uji Hipotesis.....	42
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi.....	43
4.3 Pembahasan	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
5.3 Rekomendasi.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52



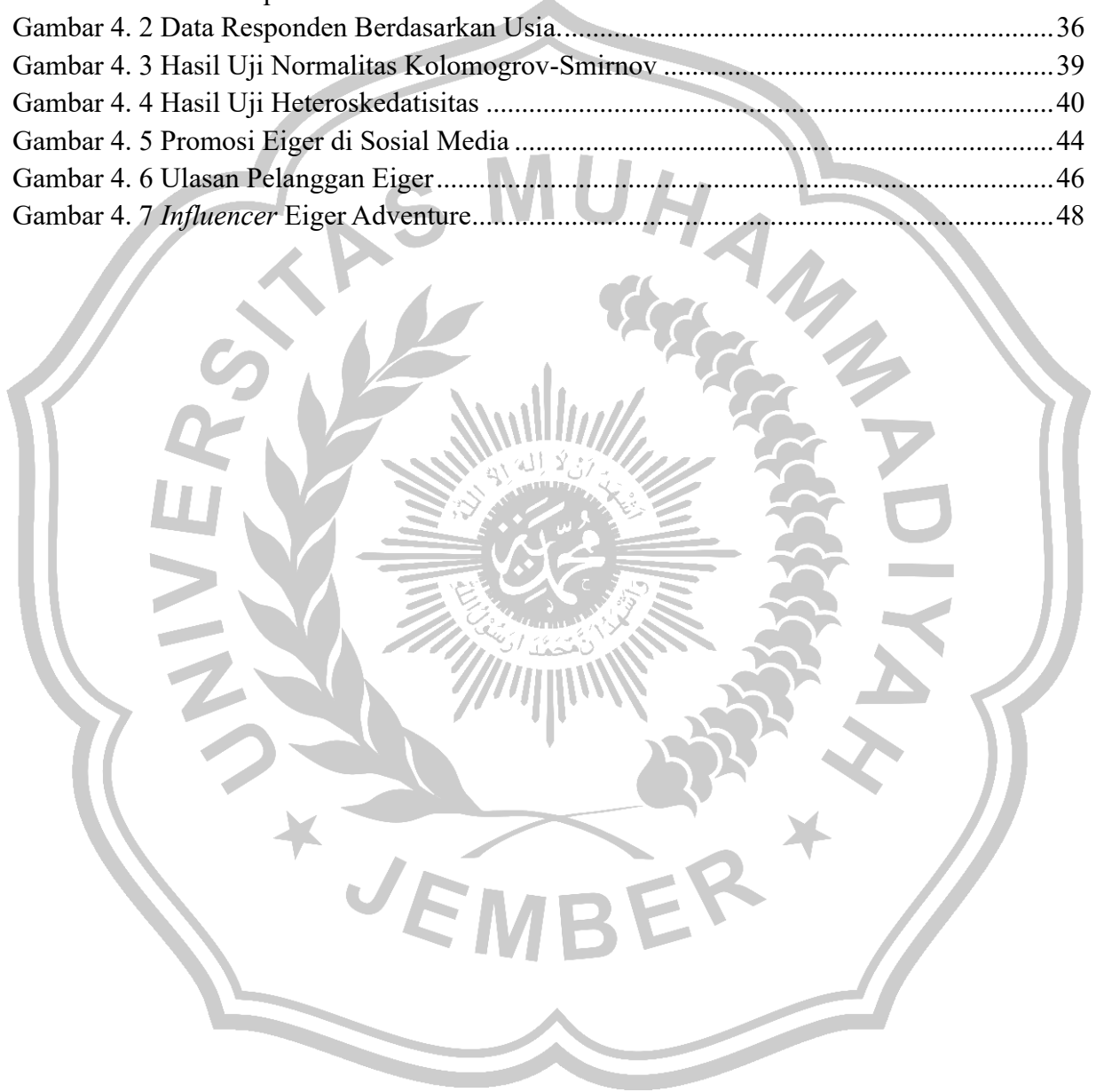
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Brand Outdoor di Instagram	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Social Media Marketing (X1)	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Customer Experience (X2).....	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Influencer (X3).....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Brand Loyalty (Y)	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4. 7 Analisis Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis (t-parsial).....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penggunaan Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Ulasan Pelanggan Pembelian Produk Eiger	4
Gambar 1. 3 Profil Influencer Eiger	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Kolomogrov-Smirnov	39
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedatisitas	40
Gambar 4. 5 Promosi Eiger di Sosial Media	44
Gambar 4. 6 Ulasan Pelanggan Eiger.....	46
Gambar 4. 7 <i>Influencer</i> Eiger Adventure.....	48



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	59
Lampiran 2. Perhitungan Hasil Analisis Data	65
Lampiran 3. Data Responden	67
Lampiran 4. Data Perhitungan Rtabel	69
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	70
Lampiran 6. Dokumentasi	71

