

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER ENGAGEMENT*, DAN
SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CAFE RANDEVOO AMBULU KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : YUSTIKA SEFANYA NAQSA
22.1041.1102**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yustika Sefanya Naqsa

NIM : 2210411102

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Customer Experience, Customer Engagement, Dan Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Randevoo Ambulu Kabupaten Jember**" adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah saya cantumkan sumbernya secara jelas. Karya ini belum pernah diajukan pada instuti mana pun dan tidak mengandung unsur plagiasi atau jiplakan. Saya bertanggungjawab sepenuhnya atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi skripsi ini sesuai prinsip dan etika ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak mana pun. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku serta konsekuensi hukum yang dapat ditimbulkan.

Jember, 12 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Yustika Sefanya Naqsa

NIM. 22.10.411.102

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER ENGAGEMENT*, DAN
SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CAFE RANDEVOO AMBULU KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh : YUSTIKA SEFANYA NAQSA
NIM. 22.1041.1102

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Haris Hermawan, SE., MM.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Jekti Rahayu, SE., M.Si

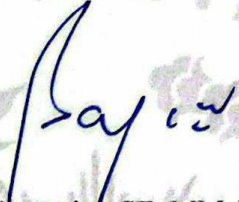
A rectangular box containing a handwritten signature in black ink.

PENGESAHAN


Skripsi berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Engagement*, dan *Social Media Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Randevoo Ambulu Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Juni 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
Nama : Yustika Sefanya Naqsa
NIM : 2210411102


Ketua Penguji,


Bayu Wijyantini, SE, MM, PhD.
NPK. 1979021711009661

Anggota 1,


Dr. Haris Hermawan, SE., MM.
NPK. 1968101011503640

Anggota 2,


Jekti Rahayu, SE., M.Si.
NPK. 1972071111703793

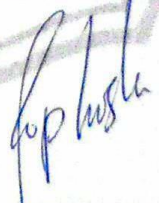
Mengesahkan:

Dekan,



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

Ketua Program Studi,


Septy Holisa Umamy, SE., MM.
NPK. 19950922122091029

MOTTO

“...mereka membuat rencana, tetapi Allah juga memiliki rencana.
Dan Allah sebaik-baiknya Perencana”

(Qs. Al-Anfal: 30)

“Bersyukur atas hal kecil hari ini, mungkin akan membuka jalan banyak
hal besar dan tak terduga yang akan kita terima nanti”

(Yustika Sefanya Naqsa)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat, nikmat, kekuatan, dan kesempatan yang tiada henti diberikan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar pengesahan merupakan lembar yang menjadi saksi akhir perjalanan ini, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Dengan penuh syukur dan ketulusan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Belahan jiwaku Mama dan cinta pertamaku Ayah yang tiada henti memberikan doa, kasih sayang, dukungan, kekuatan serta pengorbanan yang tiada henti. Rasa syukur terbesar dalam hidup penulis adalah terlahir sebagai buah hati beliau. Meski beliau tidak sempat merasakan bangku pendidikan tinggi, namun dengan segala keterbatasan, mampu memberikan pendidikan terbaik untuk anak-anaknya. Setiap doa dan langkah perjuangan beliau menjadi alasan utama penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah berkurang, bahkan dalam keadaan tersulit sekalipun. Semoga Mama dan Ayah selalu diberikan kesehatan, umur panjang, keberkahan dalam hidup serta kebahagiaan dunia dan akhirat. Karya ini adalah bukti kecil dari perjuangan besar kalian, dan semoga suatu saat nanti penulis bisa membalas semua pengorbanan dengan kebanggaan yang lebih besar.
2. Kakak tercinta Sabila Yustika Amalina dan Kakak Ipar Febri Pratama Nugraha yang selalu menjadi sosok penyemangat dan panutan dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Dalam setiap lelah ragu, kehadiran kakak menjadi penguat yang membuat penulis kembali bangkit. Semoga kita selalu bisa saling menguatkan dan membanggakan satu sama lain.
3. Teman-teman yang kuanggap sebagai saudara, Anjani, Ghana, Keysha, Yunita, Ledi, Revanda, dan Liana, yang telah banyak menemani, membantu, dan memberi motivasi. Terimakasih atas dukungan dan kebersamaan yang begitu berarti dalam setiap proses perjalanan ini. Semoga persahabatan ini selalu terjaga dan kebaikan kalian dibalas dengan yang terbaik.
4. Terakhir, untuk diri saya sendiri Yustika Sefanya Naqsa, anak bungsu dengan segala cerita, harapan, dan perjuangannya. Terimakasih telah bertahan sejauh ini, meski sering kali merasa harus kuat sendirian, belajar mandiri, dan memahami banyak hal tanpa selalu bisa bersandar. Menjadi yang terakhir lahir bukan berarti paling lemah, justru menjadi kesempatan untuk tumbuh dengan mimpi yang besar dan tekad yang lebih kuat. Semoga langkah ke depan selalu dikuatkan, hati ini tetap lapang dalam menghadapi setiap ujian, dan semoga apa yang diperjuangkan hari ini menjadi jalan menuju masa depan yang lebih baik, membawa kebahagiaan untuk diri sendiri dan orang-orang tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Engagement*, dan *Social Media Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember". Penelitian ini disusun sebagai bagian dari persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa dunia usaha khususnya sektor UMKM kuliner seperti cafe mengalami perkembangan pesat di Kabupaten Jember, di mana strategi pemasaran digital dan pengalaman pelanggan menjadi kunci utama dalam membangun loyalitas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami hubungan antarvariabel tersebut pada konteks lokal Cafe Randevo Ambulu, sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran dan praktik bisnis UMKM di wilayah Jember.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Ibu Septy Holisa Umamy, SM., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
4. Bapak Dr. Haris Hermawan, SM., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga.
5. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan saran konstruktif.
6. Bapak/Ibu Dosen pengampu mata kuliah Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Manajemen Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember yang telah memberikan izin dan data pendukung penelitian.

Skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jember, 12 Juni 2026

Penulis,

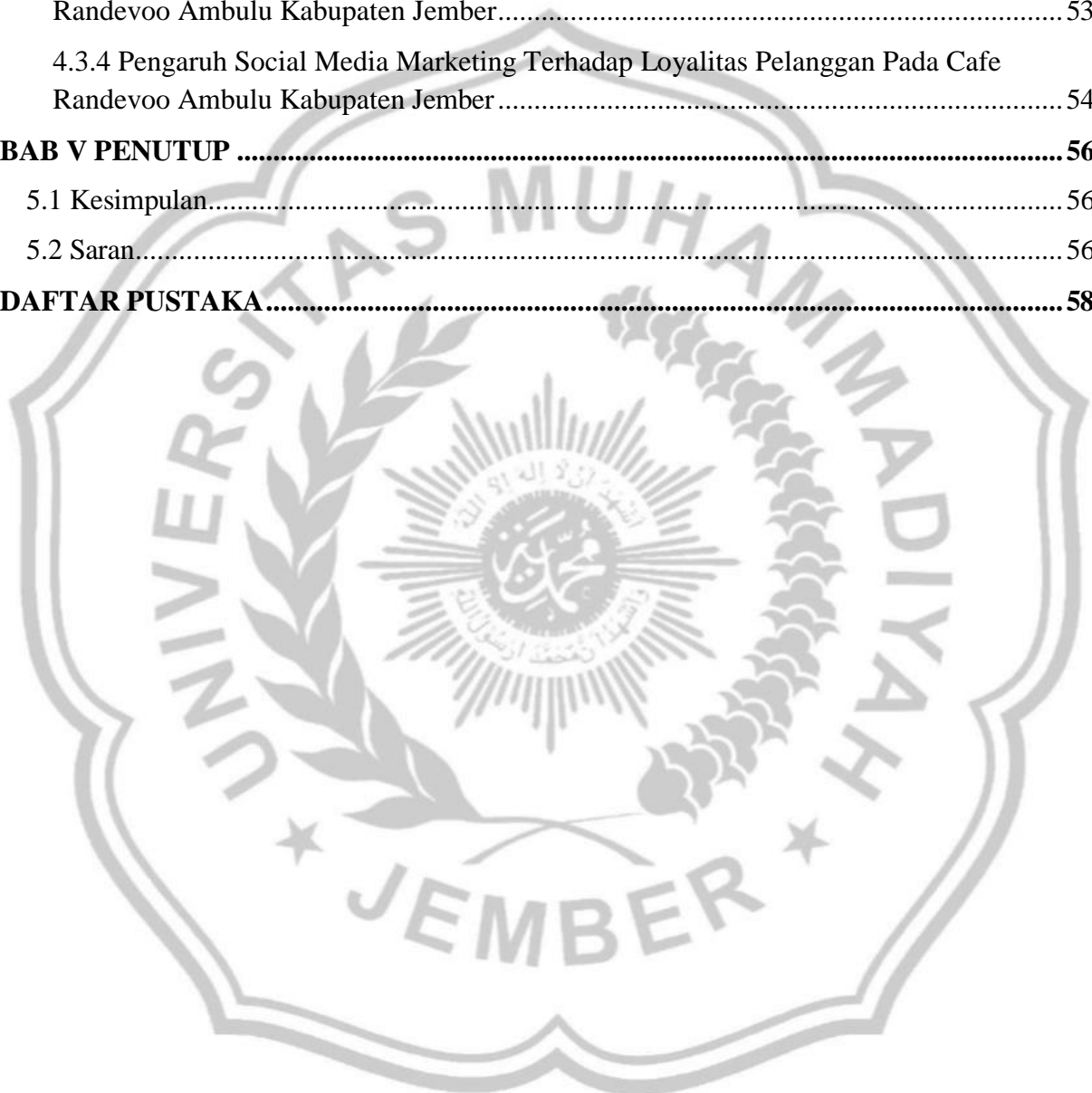
Yustika Sefanya Naqsa

DAFTAR ISI

HALAMAN ERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN ERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	11
2.1.3 <i>Relationship Marketing Theory</i>	12
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.5 <i>Customer Experience</i>	14
2.1.6 <i>Customer Engagement</i>	16
2.1.7 <i>Social Media Marketing</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4.2 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25

2.4.3 Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Identifikasi Variabel	27
3.2 Definisi Operasioanal Variabel	27
3.3 Desain Penelitian	29
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.5 Jenis Data	31
3.5.1 Data Primer	31
3.5.2 Data Sekunder	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6.1 Interview (Wawancara)	32
3.6.2 Kuesioner (Angket)	32
3.6.3 Observasi	32
3.6.4 Dokumentasi	33
3.7 Teknis Analisis Data	33
3.7.1 Statistik Deskriptif	33
3.7.2 Uji Instrumen Data	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.7.5 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Cafe Randevoo Ambulu Kabupaten Jember	36
4.1.2 Visi Misi Cafe Randevoo Ambulu Kabupaten Jember	37
4.1.3 Struktur Organisasi	38
4.1.4 Aspek Pemasaran	39
4.2 Hasil Analisis Data	39
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif	39
4.2.2 Uji Instrumen Data	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	48

4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.2.5 Uji Hipotesis	51
4.3 Pembahasan	52
4.3.2 Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember	52
4.3.3 Pengaruh Customer Engagement Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember	53
4.3.4 Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember	54
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar usaha cafe di kecamatan ambulu	4
Tabel 1.2 Dasil pra-survei konsumen Cafe Randevoo Ambulu Kabupaten Jember.....	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	18
Tabel 3.1 Bobot/Skor skala likert	32
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Kunjungan	41
Tabel 4.4 Penilaian responden berdasarkan Customer Experience	41
Tabel 4.5 Penilaian responden berdasarkan Customer Engagement	43
Tabel 4.6 Penilaian responden berdasarkan Social Media Marketing	44
Tabel 4.7 Penilaian responden berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji.....	51
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinan (R^2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi UMKM Kec. Ambulu Kab. Jember	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Lokasi Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember	36
Gambar 4.2 Logo Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember.....	37
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Cafe Randevo Ambulu Kabupaten Jember	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat ijin penelitian FEB Universitas Muhammadiyah Jember	63
Lampiran 2. Surat ijin penelitian Cafe Randevoo Ambulu Kab. Jember.....	64
Lampiran 3. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian	65
Lampiran 4. Kuesioner pra survei konsumen Cafe Randevoo Ambulu Kab. Jember	66
Lampiran 5. Kuesioner penelitian konsumen Cafe Randevoo Ambulu Kab. Jember.....	68
Lampiran 6. Data Tabulasi.....	71
Lampiran 7. R tabel dan T tabel.....	75
Lampiran 8. Hasil analisis SPSS.....	77
Lampiran 9. Dokumentasi penelitian	89

