

PENGARUH *CONTENT MARKETING*, *ONLINE ENGAGEMENT*, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DI PLATFORM TIKTOK DAN INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA *MAKEUP ARTIST* (MUA) DI KABUPATEN JEMBER

(Studi kasus: MUA Hits yang ada di Kecamatan Ambulu dan Wuluhan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Sifa Nisauz Zahro
2210411138**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sifa Nisauz Zahro
NIM : 2210411138
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “*Pengaruh Content Marketing, Online Engagement, Dan Electronic Word Of Mouth Di Platform Tiktok Dan Instagram Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Makeup Artist (Mua) Di Kabupaten Jember*” adalah hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab 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, 18 juni 2026
Yang Menyatakan,



Sifa Nisauz Zahro
NIM. 2210411138

PENGARUH *CONTENT MARKETING*, *ONLINE ENGAGEMENT*, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DI *PLATFORM* TIKTOK DAN *INSTAGRAM* TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA *MAKEUP ARTIST* (MUA) DI KABUPATEN
JEMBER

Oleh: SIFA NISAUZ ZAHRO

2210411138

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP.



Dosen Pembimbing Pedamping : Jekti Rahayu SE.M,Si



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ *Pengaruh Content Marketing, Online Engagement, Dan Electronic Word Of Mouth Di Platform Tiktok Dan Instagram Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Makeup Artist (Mua) Di Kabupaten Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 juni 2026

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Penguji

Nursaidah, SE., MM.
NPK: 1985060111509637

Anggota 1,

Drs. Akhmad Suharto, MP.
NPK: 962120118906242

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

"Mimpi tanpa usaha hanyalah angan, usaha tanpa doa hanyalah kesia-siaan."

"Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat sampai, tetapi tentang tidak berhenti melangkah."

(Sifa Nisauz Zahro)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kekuatan, serta kemudahan yang senantiasa diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Di antara seluruh halaman dalam karya ini, lembar pengesahan menjadi halaman yang paling bermakna, sebab di sinilah penulis menitipkan ungkapan rasa terima kasih yang tidak mampu terwakili sepenuhnya oleh kata-kata. Dengan penuh ketulusan dan rasa syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Mama dan Ayah tercinta, yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan yang tidak pernah berhenti mengalir menjadi fondasi utama yang menopang setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah pudar, bahkan di tengah situasi yang paling sulit sekalipun. Semoga Mama dan Ayah senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, keberkahan, serta kebahagiaan dunia dan akhirat. Karya kecil ini adalah bukti nyata dari perjuangan besar kalian, dan semoga suatu hari nanti penulis dapat membalas semua pengorbanan tersebut dengan kebanggaan yang jauh lebih besar
2. kakak tersayang, Mochamad Baedowi Al Anas, yang selalu hadir sebagai sosok penyemangat dan panutan dalam setiap fase kehidupan penulis. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah yang penulis tempuh. Di setiap momen lelah dan ragu, kehadiran kakak selalu menjadi penguat yang mampu membangkitkan semangat kembali. Semoga kita senantiasa dapat saling menguatkan dan membanggakan satu sama lain dalam setiap perjalanan hidup ke depannya.
3. Sahabat-sahabat terkasih, Tania Putri, Itna Faidatul, dan Dian Kurniawati yang selama ini telah hadir bukan sekadar sebagai teman, melainkan sebagai saudara dalam suka maupun duka. Terima kasih atas setiap dukungan, kebersamaan, bantuan, dan motivasi yang begitu berarti dalam setiap proses perjalanan ini. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga dengan baik, dan semoga setiap kebaikan yang kalian berikan dibalas dengan hal-hal terbaik oleh Allah SWT.
4. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan selama penulis menempuh pendidikan. Setiap ilmu yang diberikan menjadi bekal berharga yang tidak ternilai harganya. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasi dalam mendidik dan membimbing penulis hingga sampai pada titik ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan Bapak dan Ibu dosen dengan pahala yang berlipat ganda.
5. Untuk orang tersayang Arik Ardiansyah yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkahku. Terima kasih karena tetap bertahan, mendengarkan setiap keluh kesah,

menguatkan saat lelah, dan menemani setiap proses yang tidak mudah. Skripsi ini menjadi salah satu saksi atas dukungan dan kasih sayang yang telah kamu berikan.

6. Terakhir, untuk diri penulis sendiri, Sifa Nisauz Zahro, seorang anak ke dua dengan segala cerita, harapan, dan perjuangan panjang yang menyertainya. Terima kasih telah mampu bertahan sejauh ini, terus belajar berdiri sendiri, dan memahami banyak hal tanpa selalu bergantung pada orang lain. Semoga setiap langkah ke depan selalu diiringi kekuatan, dan semoga apa yang diperjuangkan hari ini menjadi jalan menuju masa depan yang lebih baik, membawa kebahagiaan bagi diri sendiri dan orang-orang tercinta.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Dengan limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, saya diberikan kekuatan, kemudahan, serta kelapangan dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini hingga mencapai tahap akhir. Semua ini tidak akan terwujud tanpa izin dan ridho dari-Nya. Tugas akhir ini disusun dengan penuh kesungguhan, dan tentunya tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang mendalam, saya menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara moril, materiil, maupun spiritual selama proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis,
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dukungan dan fasilitas akademik yang mendukung kelancaran studi saya.
3. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Septi Holisa Umamy, SM., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan dorongan dalam proses akademik saya.
5. Ibu Nursaidah, SE., MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Ahmad Suharto M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Jekti Rahayu SE.M,Si Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar, penuh ketelitian, dan disiplin selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
7. Kedua orang tua dan keluarga saya yang saya sayangi, yang selalu mendukung, mendo`akan saya selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna. Oleh sebab itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan keberkahan dalam setiap langkah yang kita tempuh.

Jember.....2026

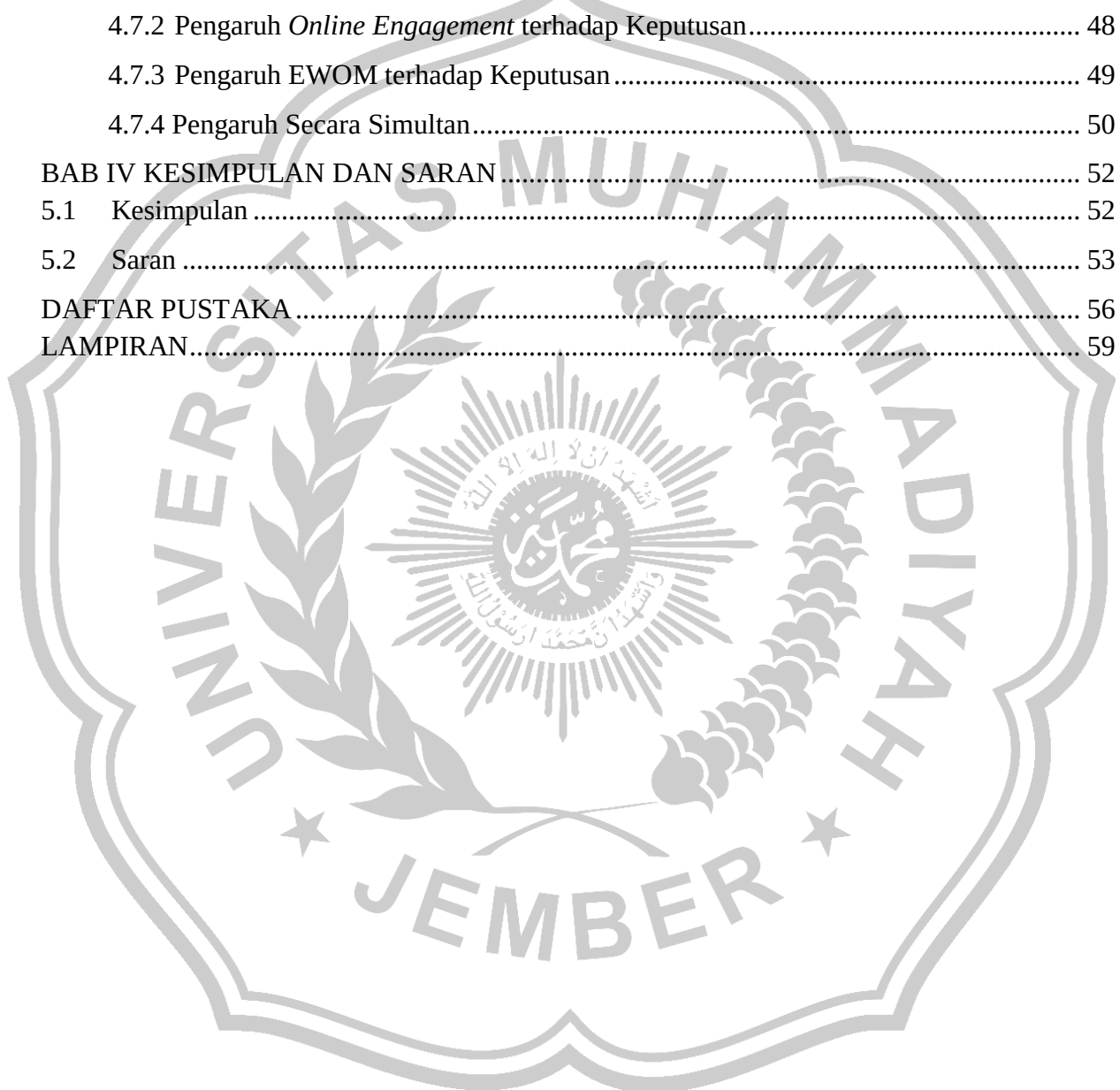
Sifa Nisauz Zahro

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Content Marketing</i>	6
2.1.2 <i>Online Engagement</i>	9
2.1.3 <i>Electronic Word of Mouth (EWOM)</i>	12
2.1.4 Keputusan Menggunakan Jasa	14
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis Penelitian	23
2.4.1 Pengaruh <i>Content Marketing</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa MUA	23
2.4.2 Pengaruh <i>Online Engagement</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa MUA ...	24
2.4.3 Pengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa MUA	24
2.4.4 Pengaruh <i>Content Marketing, Online Engagement, dan Electronic Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa MUA	25
BAB III METODOOGI PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Variabel	26
3.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.3 Desain Penelitian	28
3.4 Pendekatan Penelitian	29

3.5	Sumber dan Jenis Data.....	29
3.5.1	Data Primer	29
3.5.2	Data Sekunder	29
3.6	Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel	30
3.6.1	Populasi.....	30
3.6.2	Sampel	30
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7.1	Kuesioner.....	31
3.7.2	Wawancara.....	32
3.7.3	Observasi	32
3.7.4	Dokumentasi	32
3.8	Statistik Deskriptif	32
3.9	Teknik Analisis Data.....	33
3.9.1	Uji Validitas	33
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.9.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.9.5	Uji Hipotesis.....	35
3.9.6	Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	37
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1	Uji Normalitas	42
4.4.2	Uji Multikolinearitas	43
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	43
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.5	Uji Hipotesis	45

4.5.1 Uji t (Parsial)	45
4.5.2 Uji F (Simultan)	46
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.7 Pembahasan	47
4.7.1 Pengaruh <i>Content Marketing</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa MUA	47
4.7.2 Pengaruh <i>Online Engagement</i> terhadap Keputusan	48
4.7.3 Pengaruh EWOM terhadap Keputusan	49
4.7.4 Pengaruh Secara Simultan	50
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tren Penggunaan Media Sosial dan Perilaku Konsumen Jasa MUA di Indonesia (2020-2024).....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4. 1 Content Marketing (X1)	40
Tabel 4. 2 <i>Online Engaggement</i> (X2).....	40
Tabel 4. 3 <i>Electronic word of mouth</i> (X3).....	41
Tabel 4. 4 Keputusan Menggunakan Jasa MUA (Y).....	41
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 6 Uji Normalitas	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolineartitas	43
Tabel 4. 8 Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4. 9 Regresi Liniear Berganda.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji-T.....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	46
Tabel 4. 12 Model <i>Summary</i> (Koefisien Determinasi).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 4. 1 Wilayah Objek Penelitian	36
Gambar 4. 2 MUA Objek Penelitian	37
Gambar 4. 3 <i>Barchart</i> Usia.....	38
Gambar 4. 4 <i>Piechart</i> Pengguna Tiktok&instagram	39
Gambar 4. 5 <i>Piechart</i> Frekuensi Penggunaan Tiktok&instagram.....	39

