

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER*
RETENTION DENGAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*
SEBAGAI *INTERVENING* PADA *ONLINE SHOP*
THEHANSTUFF DI INDONESIA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

YULI IRAWATI

Nomer Pokok : K.2017.1.34353

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2021

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER*
RETENTION DENGAN CUSTOMER ENGAGEMENT
SEBAGAI *INTERVENING PADA ONLINE SHOP*
THEHANSTUFF DI INDONESIA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



oleh :

YULI IRAWATI

K.2017.1.34353

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇĘWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
20221**

SKRIPSI

**-PENGARUH DIGITAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER
RETENTION DENGAN CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI
INTERVENING PADA ONLINE SHOP THEHANSTUFF**

Oleh:

YULI IRAWATI

K.2017.1.34353

Telah dipertahankan di depan dosen penguji
pada tanggal: 03 September 2021 dan
dinyatakan LULUS



Menyetujui,

Dosen

Pembimbing, ttd

Dr.SETIYAWAN, MS

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara,

Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 20 Agustus 2021

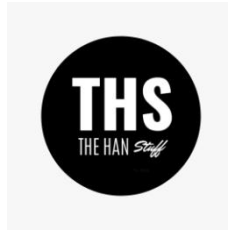


ahasiswa

ttd

Yuli Lailawati

NPK: K.2017.1.34353



Jl. Raya Manukan Kulon 1 No. 9 Tandes Surabaya

e-mail : thehanstuff@gmail.com

Perihal : **SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN RISET**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhan Fahri Irzadi S.T

Jabatan : Owner (Pemilik)

Instansi : Onlineshop Thehanstuff

Alamat : Jl. Raya Manukan Kulon 1 No. 9 Tandes Surabaya

Dengan ini menerangkan bahwa **Mahasiswa dari STIE Malangkececwara** dengan Nama **Yuli Irawati** jurusan Fakultas **Manajemen** Program Studi **Pemasaran** diterima untuk melaksanakan **Riset di Online Shop Thehanstuff.**

Demikian surat keterangan penerimaan riset Mahasiswa ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Surabaya, 17 Agustus 2021

Thehanstuff

Muhan Fahri Irzadi S.T

Pemilik

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk, dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun materual. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan dan kesabaran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Papah tersayang yang selama ini membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, materi, serta doa yang tiada hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti.
3. Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua STIE Malangkecewara Malang.
4. Bapak Dr. Setiyawan, MS selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa selalu memberikan waktu, bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Siti Munfaqiroh, MSi selaku dosen wali yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan.
6. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
7. *Owner* thehanstuff yang sudah memberikan waktu dan informasi kepada peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
8. Alumni penghuni kontrakan Gerbang Cilik, Vira dan Aini yang selalu berbagi dalam suka dan duka selama masa perkuliahan sampai disusunnya skripsi ini.
9. Kak Kevin yang selalu berbagi informasi dan selalu memberikan semangat kepada peneliti agar menyelesaikan skripsi secara tepat waktu.
10. Sahabat sahabat, Nabila, ega, dan Andhika yang telah menjadi sahabat terbaik bagi peneliti yang selalu memberika semangat dukungan dan

berbagi informasi hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

11. Teman- teman seperjuangan satu bimbingan, Teresita, Ian Siana, Fathur, Deni, dan Crisnanda yang selalu memberikan masukan, semangat dan saling berbagi informasi kepada peneliti.
12. Terimakasih kepada diri saya sendiri selaku peneliti yang sudah melakukan kerja keras, percaya diri, penuh semangat, kesabaran, usaha dan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, umumnya bagi pembaca

Malang, 03 Agustus 2021

Peneliti,

Yuli irawati

ABSTRAK

Teknologi telah mengarahkan bisnis untuk mencari metode alternatif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.. Di era yang serba teknologi seperti saat ini *digital marketing* adalah pilihan strategi yang sangat tepat untuk melancarkan promosi dan dapat membantu menjangkau target pasar secara luas, dengan menghemat biaya, waktu, tempat dan tenaga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Digital marketing* terhadap *Customer retention* dengan *Customer engagement* sebagai Intervening pada *online shop* Thehanstuff. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif non kasus dengan teknik purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan berbagai pertimbangan karakteristik, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner melalui *Google form* yang disebar dengan metode skor, pemberian skor menggunakan skala likert positif 5 poin dan pengolahan data dibantu dengan SPSS 16.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Digital marketing* berpengaruh signifikan terhadap *Customer retention*. *Digital marketing* berpengaruh signifikan terhadap *Customer engagement*. *Customer engagement* Berpengaruh signifikan terhadap *Customer retention*. *Digital marketing* Berpengaruh signifikan terhadap *Customer retention* Melalui *Customer engagement*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi *digital marketing* yang positif akan meningkatkan keterlibatan antara pelaku usaha dengan *customer* sehingga mampu menarik pelanggan untuk membeli kembali secara terus menerus terhadap produk yang kita tawarkan dengan kata lain mampu menciptakan loyalitas pelanggan terhadap produk yang kita hasilkan.

Kata kunci : *digital marketing*, retensi pelanggan, *customer retention*, *customer engagement*.

ABSTRACT

Technology has led businesses to look for alternative methods to attract and retain customer s. In this technological era, digital marketing is the right choice of strategy to launch promotions and can help reach a broad target market, by saving costs, time, space. and calm down. The purpose of this study was to analyze the effect of Digital marketing on Customer retention with Customer engagement as Intervening at Thehanstuff online shop. This study uses a non-case descriptive analysis method with purposive sampling technique. The number of samples as many as 100 respondents with various characteristics considerations, data collection in this study using a questionnaire through Google docs distributed by the scoring method, scoring using a 5-point positive Likert scale and data processing assisted by SPSS 16.

The results of this study indicate that Digital marketing has a significant effect on Customer retention. Digital marketing has a significant effect on Customer engagement. Customer retention Has a significant effect on Customer engagement. Digital marketing Has Significant Influence on Customer retention Through Customer engagement. The conclusion of this research is that a positive digital marketing strategy will increase engagement between business actors and customer s so that they are able to attract customer s to buy back continuously for the products we offer in other words are able to create customer loyalty to the products we produce.

Keywords :digital marketing, customer retention, customer engagement

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat, rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Digital marketing* Terhadap *Customer retention* Dengan *Customer Enggement* Sebagai Variabel Intervening di Indonesia “.

Didalam penelitian ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang digunakan untuk memperoleh gelar Strata Satu Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara, sangat disadari bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengahrapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna baik bagi peneliti sendiri maupun pembaca pada umumnya.

Malang, 04 Agustus 2021

Peneliti,

Yuli Irawati

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	6
UCAPAN TERIMAKASIH.....	7
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
KATA PENGANTAR.....	11
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
1.3 TUJUAN	Error! Bookmark not defined.
1.4 MANFAAT	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 TINJAUAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Blog Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
A. <i>Blog</i> Bisnis (<i>Content Marketing</i>) akan menambah pengunjung	Error! Bookmark not defined.
C. <i>Blog</i> tidak mahal atau sehat bagi Budget Anda	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 <i>Digital marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3` <i>Customer retention</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Customer engagement</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2`TINJAUAN TERDAHULU.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 MODEL KONSEPTUAL PEMIKIRAN	Error! Bookmark not defined.
2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.

METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 JENIS PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	Error! Bookmark not defined.
3.2.1`Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 VARIABEL, OPRASIONAL DAN PENGUKURAN	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Variabel dependen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Oprasional Variabel Dan Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.4 METODE PENGUMPULAN DATA	Error! Bookmark not defined.
3.5 METODE ANALISIS.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji asumsi klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Path analisis	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.6 Analisis diskriptif	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 GAMBARAN UMUM <i>ONLINE SHOP</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.3 ANALISIS TANGGAPAN RESPONDEN PER VARIABEL ..	Error! Bookmark not defined.
4.4 PENGUJIAN ASUMSI MODEL.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4 UJI HIPOTHESIS.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Regresi Model I	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Analisis Regresi Model II	Error! Bookmark not defined.
4.5 ANALISIS JALUR	Error! Bookmark not defined.
4.6 UJI HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.

KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.2 KONTRIBUSI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.4 SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR KUISIONER PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
I. Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
II. Petunjuk Pengisian:.....	Error! Bookmark not defined.
A. <i>DIGITAL MARKETING</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 IndikatorError! Bookmark not defined.

Tabel 3. 2 Kategori Kelas Interval.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Tingkat Usia.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Digital marketing Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Customer retention Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Customer engagement ... Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Uji ValiditasError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Uji Normalitas 1Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 9 Uji Normalitas 2Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Uji Multikolonieritas 1.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 11 Uji Multikolonieritas 2.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 12 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) 1. Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi R2 (1)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 14 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) 2. Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi R2 (2)Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual PemikiranError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Path AnalysysError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas 1Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas 2Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Loogbook bimbingan Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2 Lembar kuisioner penelitian Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3 Data Responden Error! Bookmark not defined.

Lampiran 4 Hasil Metode Penelitian Error! Bookmark not defined.