

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PRODUK KOSMETIK HALAL DI
YOGYAKARTA**

(Studi Kasus pada Produk Kosmetik Wardah)

***THE EFFECT OF SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY IN HALAL COSMETIC PRODUCTS IN
YOGYAKARTA***

(Case Study on Wardah Cosmetic Products)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk penyusunan Skripsi
pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

NUR 'AZIZA

20170730003

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : NUR 'AZIZA

Nomor Mahasiswa : 20170730003

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PRODUK KOSMETIK HALAL DI YOGYAKARTA (Studi Kasus pada Produk Kosmetik Wardah).**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 11 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



NUR 'AZIZA

MOTTO

“Bahwa tiada yang orang dapatkan kecuali yang ia usahakan, dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya”.

(Q.S An-Najm, 39-40)

“Rasulullah bersabda : Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”.

(HR. Muslim).

“Min awwali bismillah”

-Mulailah dengan Bismillah dan penuh keyakinan, jalani dengan penuh keikhlasan, dan selesaikan dengan kebahagiaan dan mengucapkan syukur-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang tersayang dalam kehidupan penulis, kepada :

Alm. Ayahanda Saihon, tidak terasa 13 tahun telah berlalu namun kehangatanmu selalu tak pernah hilang, selalu ada walau telah tiada. Papah Terimakasih telah mendidik kami dengan sebaik-baiknya pendidikan, terimakasih untuk semua cinta kasihmu yang selalu kami rindukan, kelak cita-cita Papah akan kami sukseskan, salam rindu dari kakak untuk papah.

Ibunda Nr. Sumiati S.Kep, Terimakasih untuk Doa terbaikmu, Doa yang dalam diam selalu engkau panjatkan, Doa yang selalu menjagaku dari kejauhan, mamah rindumu segera kuantarkan pulang semoga kelak kakak bisa membalas tetes demi tetes keringat yang engkau keluarkan demi kesuksesan kakak..

Kakak Metty Hamada Putri Amd.Kes & Abang Niko Dian Pramana S.Kep, Terimakasih atas kebahagiaan yang selalu diberikan, semangat yang tiada henti, Nasihat yang selalu menguatkanmu diperantauan.

Adik Nadhita Putri, yang sama-sama lagi berjuang demi masa depan, semoga yang kita lewati menjadi berarti, ilmu yang kita tuntut dapat bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Social Media Marketing Activity Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Pada Produk Kosmetik Halal Di Yogyakarta”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I. Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga judul skripsi ini bisa dijadikan penelitian.
5. Bapak Syarif As'ad, S.Ei., M.SI. selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran disela kesibukan, mendengar keluh kesah penulis saat terjadi hambatan, dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan jalan keluar.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang di peroleh dapat memberikan manfaat dan dapat di aplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Ekonomi Syariah yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu mempermudah penulis dalam urusan akademik.
8. Kedua Orang Tuaku, Abang, Kakak dan Adikku, sumber penyemangatku dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas do'a-do'a terbaik yang selalu

dipanjatkan demi pencapaian kesuksesanku, do'a yang selalu menjagaku dari kejauhan.

9. Saudara Seperantauanku di Kota yang Istimewa ini, Kakak Dwi Eciqa Putri dan Yunita Elianda, yang selalu memberikan ilmunya kepadaku sekaligus membantuku saat kesulitan mengolah data dalam skripsi ini. Terimakasih untuk selalu sabar membimbing dan mengajarkanku hingga selesai.
10. Sahabatku Puspa Wijayamala Ayu berawal dari KKN hingga menjadi sobat skuy everytime yang selalu menemani megerjkan skripsi ini, susah, senang, pahit, asam, asinnya mengalami berbagai macam drama dimulai mau sempro sampai akhirnya di acc sidang. Terimakasih sudah selalu mensupport aku untuk segera menyelesaikan studi ini.
11. Sahabatku Chindy Juli Anggraini, Raju Tamara, Tri Yulia Mentari, Wiwid Elsinta dan Safira Damayanti yang always memberikan semangat ketika lagi down untuk mengerjakan skripsi, temen berbagi cerita banyak hal, terimakasih untuk bertahun-tahun selama persahabatan kita dan terimakasih juga selalu mewarnai cerita hidupku.
12. Sahabat-sahabat shalihahku, di Teras Dakwah, Yuk Ngaji Jogja, Wise Muslim Yogyakarta, AlQuds Yogyakarta dan Komunitas pengajianku. Terimakasih untuk do'a yang selalu kalian berikan padaku terimakasih sudah mau mendengarkan keluh kesahku dan terimakasih juga selalu menasihatiu semoga Allah membalas kebaikan kalian.
13. Teman Seperbimbinganku, Yudo Handoko dan Ellawati yang selalu memberikan semangat ketika down dan ngerasa ga percaya diri buat nyelesaikan tepat waktu. Terimakasih untuk mulut pedas nya yang selalu bikin aku tertampar untuk terus bangkit dari masalah dan terimakasih juga sudah mendengarkan keluh kesahku.
14. Teman Terbaikku, Prasetya yang membantu aku dari mulai urusan perkuliahan, yang selalu memberikan support, yang rela bantuin sampai akhirnya di acc buat sidang, terimakasih udah selalu ada buatku dan do'a tulus yang kamu panjatkan untukku.

16. Teman Terbaikku, Prasetya yang membantu aku dari mulai urusan perkuliahan, yang selalu memberikan support, yang rela bantuin sampai akhirnya di acc buat sidang, terimakasih udah selalu ada buatku dan do'a tulus yang kamu panjatkan untukku.
17. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2017 yang sudah selalu mensupport dan memberikan do'a serta dukungan yang tiada hentinya kepadaku. Terimakasih untuk do'a tulus yang kalian berikan semoga do'a baiknya kembali kepada kalian.
18. Teman-teman KKN 014, Puspa, Intan, Ayumi, Dewi, Rizqa, Luna, Bagas, Nanda dan Adib. Terimakasih untuk 1 bulannya, banyak pelajaran kehidupan yang kita dapatkan semoga kekeluargaan kita tetap terjaga sampai akhir hayat nanti.
19. Keluarga Besar Kost Putri Princess, Salma, Ningrum, Dhea, Berlin, Hasna, Dila dan Nadhila. Terimakasih sudah menjadi keluarga keduaku selama di Yogyakarta.
20. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu tetapi memberikan banyak bantuan baik langsung maupun tidak langsung.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, tetapi banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan tesis ini dapat menjadi amal shaleh serta mendapat balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Allah sebaik-baik pemberi pembalas, Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 11 Januari 2021



NUR 'AZIZA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
SURAT NOTA DINAS	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	4
MOTTO	5
PERSEMBAHAN	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	10
ABSTRAK	12
ABSTRACT	15
BAB I	16
PENDAHULUAN	18
A. LATAR BELAKANG.....	18
B. RUMUSAN MASALAH	24
C. TUJUAN PENELITIAN	24
D. MANFAAT PENELITIAN	25
E. SISTEMATIKA PENULISAN.....	25
BAB II	27
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	27
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	27
B. LANDASAN TEORI	32
C. KERANGKA BERFIKIR.....	39
D. HIPOTESIS	40
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
A. JENIS PENELITIAN	42
B. POPULASI DAN SAMPEL	42
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	43
D. JENIS DAN SUMBER DATA.....	45
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	45
F. PENGUJIAN MODEL PENGUKURAN DAN MODEL STRUKTURAL.....	46
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. GAMBARAN UMUM PENELITIAN	51
B. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	51
C. HASIL PENYEBARAN KUISIONER.....	58
D. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	58
E. UJI VALIDITAS DATA	61
F. UJI RELIABILITAS	63

G. HASIL PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL) DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	64
H. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	67
BAB V	71
PENUTUP	71
A. KESIMPULAN	71
B. KETERBATASAN PENELITIAN	71
C. SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laju Pertumbuhan Ekonomi DIY	44
Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Independen	47
Tabel 3.3 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Pengukuran	49
Tabel 3.4 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Struktural	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Media Sosial	56
Tabel 4.4 Averege Varience Extracted (AVE)	57
Tabel 4.5 Discriminant Validity	55
Tabel 4.6 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	56
Tabel 4.7 Nilai R-Square	57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis	57
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Analisa Hipotesis Dengan SmartPLS	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Mahasiswa Dari Tahun 1997-2018	17
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 4.1 Logo Paragon	52
Gambar 4.2 <i>Skincare</i> Wardah	54
Gambar 4.3 <i>Makeup</i> Wardah	54
Gambar 4.4 <i>Haircare</i> Wardah	55
Gambar 4.5 <i>Bodycare</i> Wardah	55
Gambar 4.6 Tampilan <i>Output Outer Model</i>	59
Gambar 4.7 Tampilan <i>Output Inner Mode</i>	62