

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITIES* TERHADAP
BRAND EQUITY DAN *CUSTOMER RESPONSE***

(Studi pada *followers* Instagram Shopee)

***THE EFFECT OF SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITIES ON BRAND
EQUITY AND CUSTOMER RESPONSE***

(Study on *followers* Instagram Shopee)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

IRFAN NAUFAL HARTANTO

20190410450

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Irfan Naufal Hartanto

NIM : 20190410450

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Social Media Marketing Activitie terhadap Brand Equity dan Customer Response (Studi pada followers Instagram Shopee)”** tidak ditemukan karya yang sudah pernah dibuat dalam mendapatkan gelar sarjana di perguruan tinggi lain dan penulis juga mengetahui tidak ditemukan karya ataupun pendapat yang sudah pernah ditulis atau mungkin pernah diterbitkan oleh orang lain, terkecuali yang secara penulisan diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 17 Oktober 2023



Irfan Naufal Hartanto

MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan,
melainkan menguji kekuatan akarnya”

- Ali bin Abi Thalib

“Live as if you were to die tomorrow.

Learn as if you were to live forever”

- Mahatma Ghandi

“Jangan pernah menyerah untuk menggapai kesuksesan, karena kita tidak tahu
saat kita menyerah dalam menggapai kesuksesan, kesuksesan itu hanya satu
jengkal dihadapan kita”

- Irfan Naufal Hartanto

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Bapak Dasiya dan Ibu Endar Sunarsih yang telah membesarkan saya hingga saat ini. Terimakasih telah mendoakan yang terbaik dan memberikan dukungan moril maupun materil, tanpa kalian skripsi ini tidak akan ada.
2. Dosen pembimbing skripsi Bapak Radyan Dananjoyo, SE., MM., M.Sc., Ph.D. yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan, dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi.
3. Teruntuk kakak dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat Kawan Riding, terimakasih telah mendengarkan, memberikan motivasi dan hiburan selama penulis Menyusun skripsi ini
5. Keluarga kost Samsono Hinggil (Wima, Dhala, Yana, Rio) terimakasih telah selalu menghibur, memberi motivasi dan menjadi pendengar setia keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi.

6. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata B.J. Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya dapat”

7. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu tetapi sangat banyak terimakasih atas makna kehidupan yang dapat saya pelajari dalam bentuk dukungan, bantuan, perilaku dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, yang telah melimpahkan berkah dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Social Media Marketing Activitie terhadap Brand Equity dan Customer Response (Studi kasus pada followers Instagram Shopee)". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan kontribusi bagi kelancaran proses penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:


1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan arahan serta dukungan kepada mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Radyan Dananjoyo, SE., MM., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan pada proses penulisan skripsi ini.

4. Segenap dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu dengan sangat banyak.
5. Berbagai pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap dengan adanya tugas akhir berbentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan serta inspirasi bagi pembaca.

Yogyakarta, 17 Oktober 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'IR' followed by a series of loops and a horizontal line at the bottom.

Irfan Naufal Hartanto

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iError! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	vx
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori Utama.....	10
B. Deinisi Konseptual.....	11
C. Penelitian Terdahulu	16
D. Hubungan Antar Variabel.....	23
E. Model Penelitian	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Objek Penelitian dan Subjek Penelitian.....	29
C. Jenis Data.....	30

D. Teknik Pengambilan sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Identifikasi Variabel.....	32
G. Definisi Operasional.....	33
H. Uji Kualitas Instrument.....	36
I. Metode Analisa Data dan Hipotesis.....	39
BAB IV.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	51
C. Uji Asumsi Klasik.....	54
D. Uji Hipotesis.....	58
E. Pembahasan.....	66
BAB V.....	72
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Keterbatasan.....	73
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.....	2
TABEL 1.2.....	3
TABEL 2.1.....	17
TABEL 3.1.....	31
TABEL 3.2.....	33
TABEL 4.1.....	45
TABEL 4.2.....	46
TABEL 4.3.....	46
TABEL 4.4.....	47
TABEL 4.5.....	48
TABEL 4.6.....	48
TABEL 4.7.....	49
TABEL 4.8.....	49
TABEL 4.9.....	50
TABEL 4.10.....	50
TABEL 4.11.....	51
TABEL 4.12.....	53
TABEL 4.13.....	54
TABEL 4.14.....	55
TABEL 4.15.....	56
TABEL 4.16.....	58
TABEL 4.17.....	60
TABEL 4.18.....	61
TABEL 4.19.....	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	28
------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2. Statistik Deskriptif.....	86
Lampiran 3. Uji Validitas.....	89
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	94
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik	95
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi	100
Lampiran 7. Surat Hasil Turnitin	102