

**PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL, PENGALAMAN BELANJA  
ONLINE PELANGGAN, KEPUASAN, POSITIF MULUT KE MULUT  
PADA LOYALITAS PELANGGAN E-COMMERCE**

**THESIS**



**Oleh:**

**DEA CYNTIKA USMED**

**1920522047**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

**PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL, PENGALAMAN BELANJA  
ONLINE PELANGGAN, KEPUASAN, POSITIF MULUT KE MULUT  
PADA LOYALITAS PELANGGAN E-COMMERCE**

**THESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister  
Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Andalas, Padang**



**Oleh:**

**DEA CYNTIKA USMED**

**1920522047**

**Pembimbing  
Dr. Syfarizal, SE, ME**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

**Pengaruh Pemasaran Media Sosial, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan,  
Mulut ke Mulut Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce**

Thesis Oleh Dea Cyntika Usmed  
Pembimbing I : Dr. Syafrizal, SE, ME  
Pembimbing II : Dr. Alfitman, SE, MSc

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel elemen terkait untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dalam digitalisasi, seperti pemasaran media sosial, pelanggan online pengalaman, kepuasan, dan berita positif dari mulut ke mulut. Kita menerima 252 umpan balik, kemudian data dianalisis dengan bantuan PLS 3.3 Software melalui teknik SEM. Kami menemukan di sana hipotesis kelima sesuai dengan harapan, dan dua di antaranya adalah ditolak.

**Kata Kunci : Pemasaran media sosial, pengalaman pelanggan, kepuasan, mulut ke mulut, loyalitas pelanggan, e-commerce**



***Effect of Social Media Marketing, Customer Experience, Satisfaction, Word of  
Mouth on E-Commerce Customer Loyalty***

*Thesis By Dea Cyntika Usmed  
Advisor I : Dr. Syafrizal, SE, ME  
Advisor II : Dr. Alfitman, SE, MSc*

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of several variables related to increasing customer loyalty in digitization, such as social media marketing, online customer experience, satisfaction, and positive word of mouth. We received 252 feedbacks, then the data were analyzed with the help of PLS 3.3 Software through SEM technique. We find there the fifth hypothesis is in line with the expectations, and two of them are rejected.*

*Keywords: Social media marketing, customer experience, satisfaction, word of mouth, customer loyalty, e-commerce*

