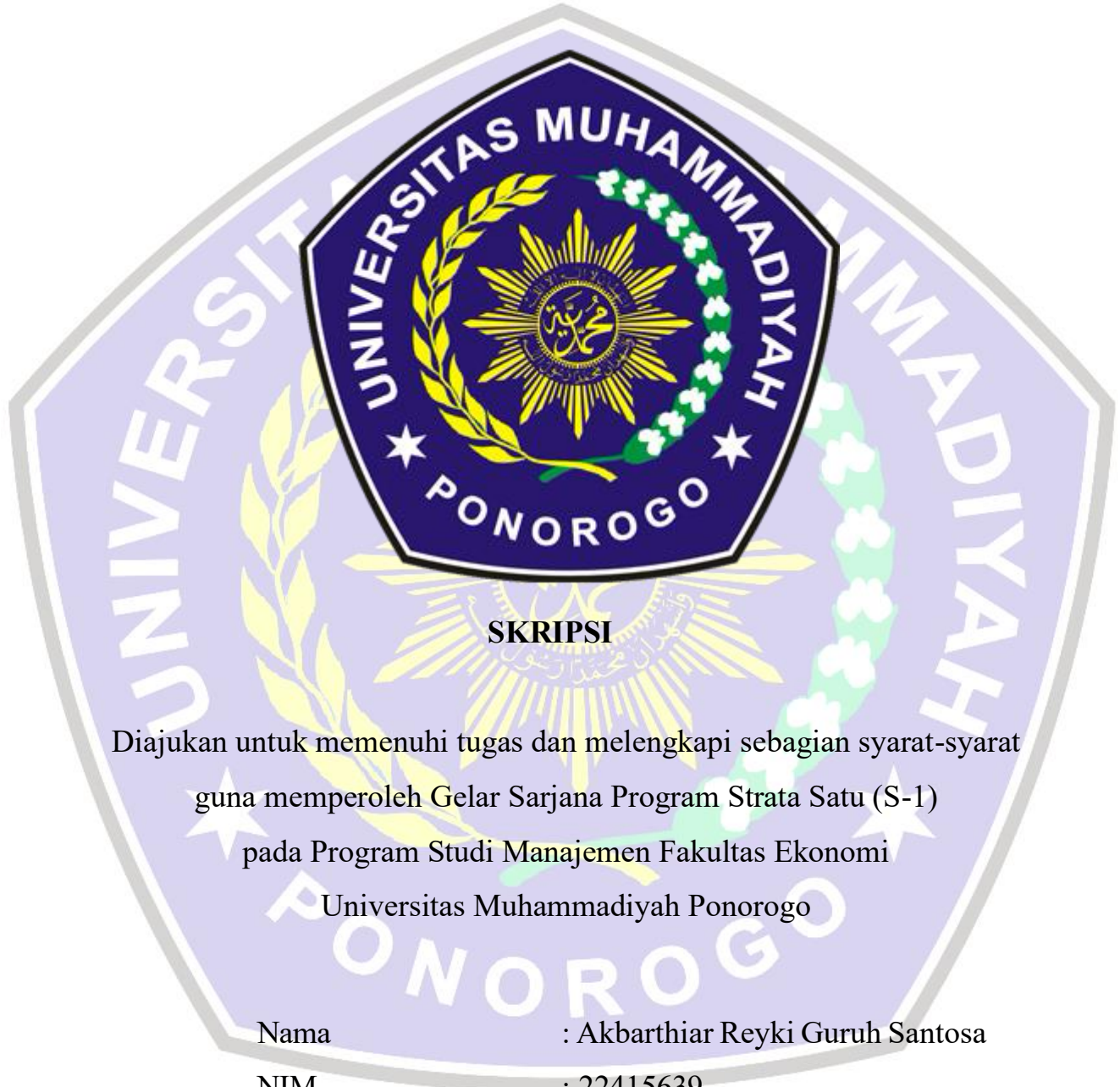


**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN *BRAND ENGAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SHOPEE**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Akbarthiar Reyki Guruh Santosa
NIM : 22415639
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN *BRAND ENGAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SHOPEE**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Akbarthiar Reyki Guruh Santosa

NIM : 22415639

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Word of mouth* (WoM) Dan *Brand engagement*
Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee
Nama : Akbarthiar Reyki Guruh Santosa
NIM : 22415639
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 1 Februari 2004
Program Studi : Manajemen

Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Fery Setiawan, S.E., M.M.
NUPTK. 1552767668131043

Ponorogo, 29 Juli 2026

Pembimbing II



Naning Kristiyana, S.E., M.M.
NUPTK. 2253753654230083



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Hani Santoso, S.E., M.Si.
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji:

Ketua



Fery Setiawan, S.E., M.M.
NUPTK. 1552767668131043

Sekretaris



Dr. Diana Pramudya W, S.E., M.M.
NUPTK. 0741761662230202

Anggota



Eka Destriyanto P.A., S.AB., M.M.
NUPTK. 5543762663231033

RINGKASAN

Pengaruh *Word of mouth* (WOM) dan *Brand Engagement* Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee”; Akbarthiar Reyki Guruh Santosa, 22415639, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini dibimbing oleh Bapak Fery Setiawan, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Naning Kristiyana, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing 2. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna Shopee di Kota Pekalongan. Faktor tersebut terdiri dari *word-of-mouth* dan *brand engagement*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang disebarakan secara *online* kepada pengguna Shopee di Kota Pekalongan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan mengikutsertakan 86 responden di kota Pekalongan yang pernah bertransaksi di Shopee. Data dianalisis dengan IBM SPSS versi 25 dan analisis data melalui beberapa pengujian, yakni uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *word-of-mouth* dan *brand engagement* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Shopee di Kota Pekalongan. Semakin tinggi *word-of-mouth* dan *brand engagement* yang diberikan oleh pengguna Shopee di Kota Pekalongan maka dapat meningkatkan loyalitas pengguna Shopee di Kota Pekalongan.

Kata Kunci: WOM, *Brand engagement*, Loyalitas, Shopee.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Word of mouth* (WOM) dan *Brand Engagement* Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee”.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebuah perjalanan akademik yang penuh tantangan terutama dalam memahami transformasi pola konsumsi masyarakat ke arah yang lebih berkelanjutan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT, Sang Maha Pengasih lagi Maha penyayang atas segala nikmat, kemudahan, dan petunjuk-Nya yang menyertai setiap langkah penulis dalam menyelesaikan karya ini.
2. Dr. Riawan, S.Pd., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Fery Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, ilmu, dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, masukan, dan koreksi demi terselesaikannya tugas akhir ini dengan baik.
5. Terima kasih kepada keluarga dan teman-teman, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan selama proses perkuliahan ini sehingga penulis bisa mencapai di titik kemenangan ini.

Ponorogo, 29 Juli 2026

Penulis,



Akbarthiar Reyki G.S.

NIM. 22415639

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 29 Juli 2026



Akbarthiar Reyki G.S.

NIM. 22415639

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Qs. Al-Insyirah: 6)

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya”

(Qs. Al-Baqarah: 286)

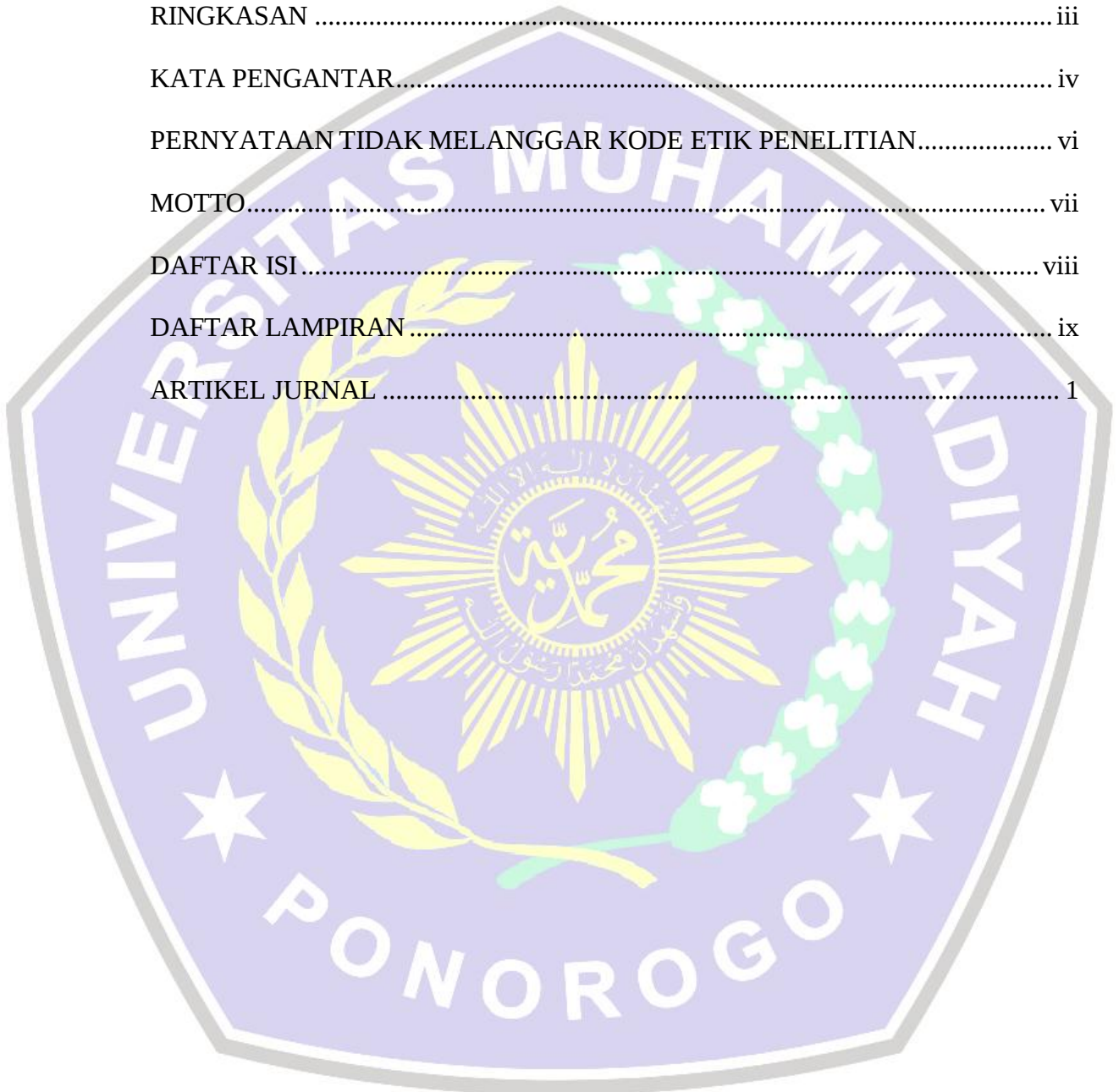
“(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, bahwa hanya dengan mengingat Allah hati akan selalu tenteram”

(Qs. Ar-Rad: 28)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN.....	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ARTIKEL JURNAL	1



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Letter of Acceptance</i>	17
Lampiran 2 Surat Keterangan Plagiasi	18

