

ABSTRAK

INDRA PRAWIRA,22111024

PENGARUH DIGITAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI CUSTOMER ENGAGEMENT DI ALANA
TRANS SURABAYA

Skripsi : Program Bisnis Ilmu Administrasi Bisnis, 2026

Kata Kunci : Digital Marketing, Customer Engagement, Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital marketing terhadap loyalitas pelanggan melalui customer engagement pada Alana Trans Surabaya. Digital marketing merupakan strategi pemasaran berbasis digital yang digunakan untuk meningkatkan interaksi dan hubungan dengan pelanggan. Customer engagement berperan sebagai bentuk keterlibatan pelanggan yang dapat memperkuat hubungan emosional dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa Alana Trans Surabaya, dengan jumlah sampel sebanyak 208 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan smart PLS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan secara langsung pada Alana Trans Surabaya.

2. *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Engagement*.
3. *Customer Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. *Customer Engagement* terbukti secara signifikan berperan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*) yang memperkuat hubungan antara *Digital Marketing* dan Loyalitas Pelanggan.

Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang kuat dengan nilai *R-Square* (R^2) sebesar 65,1% untuk variabel Loyalitas Pelanggan. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Alana Trans Surabaya untuk berfokus pada pengembangan konten digital yang interaktif dan responsif guna meningkatkan keterikatan emosional pelanggan secara berkelanjutan.