

**PENGARUH *CONSUMPTION EXPERIENCE* TERHADAP
CUSTOMER ENGAGEMENT YANG DI MEDIASI OLEH *BRAND
LOVE***

(STUDI PADA PENGGUNA *ONLINE MARKETPLACE*)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH:

**DEFI CINTYADEWI
NIM: 041411231089**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

**THE EFFECT OF CONSUMPTION EXPERIENCE ON
CUSTOMER ENGAGEMENT WHICH MEDIATED BY BRAND
LOVE**

(THE STUDY OF ONLINE MARKETPLACE USER)

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF BACHELOR OF
MANAGEMENT**



BY:

**DEFI CINTYADEWI
NIM: 041411231089**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

PENGARUH *CONSUMPTION EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER ENGAGEMENT* YANG DIMEDIASI OLEH *BRAND LOVE* (STUDI PADA PENGGUNA *ONLINE MARKETPLACE*)

**DIAJUKAN OLEH:
DEFI CINTYADEWI
NIM: 041411231089**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Prof. Dr. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE., MS.

TANGGAL 27 JANUARI 2020

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.

TANGGAL 27 JANUARI 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Defi Cintyadewi, 041411231089), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 27 Januari 2020



Defi Cintyadewi

NIM.: 041411231089

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat serta karunia-Nya yang diberikan, penulis bisa menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Consumption Experience* Terhadap *Customer Engagement* yang dimediasi oleh *Brand Love* (Studi Pada Pengguna *Marketplace*)”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana manajemen di Universitas Airlangga Surabaya. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari banyak pihak. Dengan penuh kerendahan hati dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang sudah meluangkan waktu, pikiran, tenaga dan banyak hal untuk memberikan bimbingan serta dukungannya selama penulis menempuh pendidikan sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Ibu Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Ibu Dr. Praptini Yulianti, SE., Msi., selaku dosen wali penulis di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
4. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh dedikasi, membantu, memotivasi, membimbing, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan baik
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah mencurahkan segala ilmu, wawasan dan pelajaran yang begitu berharga bagi penulis
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Danang Indradjij dan Ibu Ely Femijati, Terimakasih banyak pak, bu telah membimbing Defi sejauh ini dan memberikan Defi banyak sekali hal yang mampu menjadi bekal dalam kehidupan penulis. Terimakasih pula atas segala pengorbanan dan juga kesabaran yang telah dicurahkan untuk penulis, *I love you pak, bu*
7. Kedua saudara penulis, Linda Brillianti dan Calista Irma Salsabila, terimakasih adek-adek
8. Mas Alvan Fahrur Rozi, terimakasih banyak atas waktu, tenaga, pikiran, dan semua yang sudah dicurahkan untuk penulis serta dukungan dan motivasinya hingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen ini
9. Teman-teman penulis, Nikmah, Radita, Afifah, Badai, Dian, Tiwi, Annisah, Ara, Eny, Fanda, Mia, Eka, Icha, terimakasih banyak atas dukungan dan motivasinya
10. Teman-teman dota, Nikmah, Ranny, Aqmarina, Radita, Dian, terimakasih banyak atas dukungan dan motivasinya selama ini
11. Teman-temen sepembimbingan, Citra, Risna, Wahyu Filda, Komang Trisna, Alysa, Arum, bapak-ibu mahasiswa S3, terimakasih banyak atas motivasinya
12. Segenap Staff Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu dan mempermudah segala proses administrasi dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini dan meningkatkan wawasan penulis. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya,

Defi Cintyadewi