



**ANALISIS PENGARUH E-WOM, KOMUNITAS ONLINE, DAN IKLAN
ONLINE TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI MEDIASI CITRA
MEREK**

(Studi Pada Gamers Genshin Impact Generasi Z)

SKRIPSI

Monika Claudia Sarita

2020021102

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**Analisis Pengaruh E-WOM, Komunitas Online, dan Iklan Online Terhadap Loyalitas
Merek melalui Mediasi Citra Merek
(Studi Pada Gamers Genshin Impact Generasi Z)**

Nama : Monika Claudia Sarita
NIM : 2020021102
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 14 Juni 2024

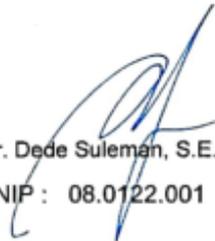
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi Manajemen



Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.
NIP : 08.0124.001



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M, CMA
NIP : 08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH E-WOM, KOMUNITAS ONLINE, DAN IKLAN ONLINE
TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI MEDIASI CITRA MEREK

(Studi Pada Gamers Genshin Impact Generasi Z)

SKRIPSI

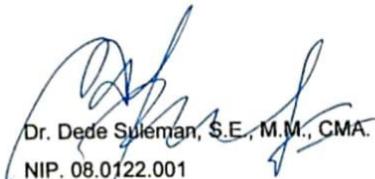
Monika Claudia Sarita Mahasiswa
2020021102

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Pada
Hari/Tanggal:

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama: Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc. NIP. 08.0124.001		4/7 2024
Dosen Penguji 1: Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. NIP. 08.0122.001		4/7-2024
Dosen Penguji 2: Dalizanolu Hulu, S.E., M.E., CRM.CRP. NIP. 08.1110.007		1 juli 2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001
Tanggal: 01 Juli 2024

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis


Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D.
NIP. 08.0920.027
Tanggal: 01 Juli 2024

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini

Mahasiswa : Monika Claudia Sarita
NIM : 2020021102
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh e-WOM, Komunitas *Online*, dan Iklan *Online* terhadap Loyalitas Merek melalui Mediasi Citra Merek (Studi pada *Gamers Genshin Impact* Generasi Z)

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 4 juli 2024

Peneliti,



Nama : Monika Claudia Sarita
NIM : 2020021102

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul skripsi ini yaitu “Analisis Pengaruh e-WOM, Komunitas *Online*, dan Iklan *Online* Terhadap Loyalitas Merek melalui Mediasi Citra Merek” (Studi pada *Gamers* Genshin Impact Generasi Z). hal ini ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samsyudia, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, M.M.CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Ibu Cynthia Sari Dewi, SE, MSC, CSA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi ini.
6. Kepada orang tua saya yang selalu mendukung selama menjalankan penulisan skripsi ini.
7. Kepada rekan bimbingan saya Diah Refiana, Ananda Tiara, Faiz Alkornen, dan Rizki Agung yang telah saling membantu dan mendukung selama proses bimbingan skripsi.
8. Kepada sahabat saya Daffa N. Erlangga, Fadila H. Putri, Maria Maristella, Viona Lavidya serta beberapa yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 26 Maret 2024

Monika Claudia Sarita