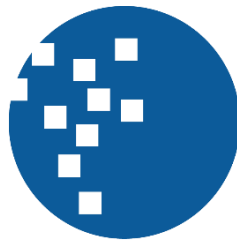


**STRATEGI PEMANFAATAN *AFFILIATE MARKETING*
DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*
BERRYBENKA DI TIKTOK**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Evelyn Farencia

00000045581

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**STRATEGI PEMANFAATAN *AFFILIATE MARKETING*
DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*
BERRYBENKA DI TIKTOK**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Evelyn Farencia

00000045581

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Evelyn Farencia

Nomor Induk Mahasiswa : 00000045581

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Skripsi dengan judul:

**STRATEGI PEMANFAATAN *AFFILIATE MARKETING* DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* BERRYBENKA DI
TIKTOK**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan karya tulis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 15 Mei 2024



Evelyn Farencia

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

STRATEGI PEMANFAATAN *AFFILIATE MARKETING* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* BERRYBENKA DI TIKTOK

Oleh

Nama : Evelyn Farencia

NIM : 00000045581

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 22 Mei 2024

Pukul 13.30 s.d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Dr. Arsa Widitiarsa

Utoyo

2024.06.05 09:18:01
+07'00'

**Dr. Arsa Widitiarsa Utoyo, S.T., M.Sn.
NIDN 0313068201**

Penguji



Dian Nuranindya, S.E., M.Si.
2024.06.04 19:42:20 +07'00'

**Dian Nuranindya, S.E., M.Si.
NIDN 0314128502**

Pembimbing



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2024.06.05
10:15:45 +07'00'

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos, M.Si
NIDN 0304078404**

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2024.06.05
10:15:59 +07'00'

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos, M.Si
NIDN 0304078404**

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Evelyn Farencia
NIM : 00000045581
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : **STRATEGI PEMANFAATAN *AFFILIATE*
MARKETING DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER*
ENGAGEMENT
BERRYBENKA DI TIKTOK**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 15 Mei 2024



Evelyn Farencia

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Mengucapkan terima kasih

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S. Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S. Sos, M.Si. sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Evelyn Farencia selaku penulis yang telah berusaha dan bekerja semaksimal mungkin dalam menyelesaikan pembuatan skripsi sesuai dengan ketentuan kampus
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Irene Berlant dan Merlin Kartadji selaku teman saya yang memiliki jiwa kompetitif yang luar biasa tingginya dalam menyelesaikan skripsi, sehingga membuat satu sama lain tidak mau kalah dan termotivasi untuk mengerjakan skripsi masing-masing.
8. Aiko Monica, Sherina, dan Irene selaku teman dan sepupu saya yang telah memotivasi saya untuk terus semangat mengerjakan skripsi
Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 15 Mei 2024



Evelyn Farencia

STRATEGI PEMANFAATAN *AFFILIATE MARKETING* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* DI TIKTOK

Evelyn Farencia

ABSTRAK

Affiliate Marketing merupakan salah satu strategi pemasaran digital yang dimanfaatkan oleh para pelaku usaha. Bagi para pelaku usaha yang memanfaatkan strategi *Affiliate Marketing* untuk mempromosikan produknya akan mendapatkan keuntungan utama yaitu meningkatnya keterjangkauan ke pasar yang luas dan berbeda. Kinerja suatu bisnis akan mengalami peningkatan secara signifikan baik dalam penjualan dan pertumbuhan dengan cara mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian lagi. Bahkan, ketika suatu perusahaan mencoba untuk menciptakan keterlibatan pelanggan atau dapat disebut *Customer Engagement* dalam strategi pemasarannya akan semakin meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu pelaku usaha yang menerapkan *Affiliate Marketing* sebagai strategi pemasarannya yaitu Berrybenka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemanfaatan *Affiliate Marketing* dalam meningkatkan *Customer Engagement* Berrybenka di TikTok. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Affiliate Marketing*, *Customer Engagement*, dan *digital marketing*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan metode penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan penjadohan pola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan diciptakannya *affiliate programs* yang dijadikan wadah bagi *content creator* untuk memberikan kontribusi lebih terhadap Berrybenka. Pelanggan yang awalnya memberikan kontribusi dalam meningkatkan penjualan melalui produk yang dibelinya. Namun, saat ini pelanggan memberikan kontribusi sebagai perpanjangan strategi pemasaran yang dilakukan, sehingga membantu meningkatkan penjualan untuk Berrybenka.

Kata kunci: *Affiliate Marketing*, *Customer Engagement*, Berrybenka

STRATEGY FOR UTILIZING AFFILIATE MARKETING IN INCREASING BERRYBENKA'S CUSTOMER ENGAGEMENT IN TIKTOK

Evelyn Farencia

ABSTRACT

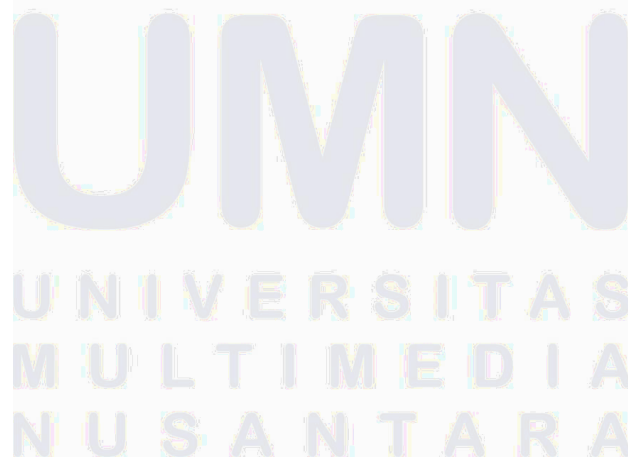
Affiliate Marketing is one of the digital marketing strategies utilized by business operators. For business operators who use Affiliate Marketing strategies to promote their products, the primary benefit is increased reach to a wide and diverse market. The performance of a business can experience significant improvements in both sales and growth by encouraging repeat purchases from customers. Moreover, when a company attempts to create customer engagement as part of its marketing strategy, it further enhances the company's performance. One business operator that implements Affiliate Marketing as part of its marketing strategy is Berrybenka. This research aims to understand how the utilization of Affiliate Marketing strategies can enhance Berrybenka's customer engagement on TikTok. The concepts used in this research include Affiliate Marketing, Customer Engagement, and Digital Marketing. This study employs a qualitative research type with a descriptive approach using case study research methods. Data collection was conducted through interviews, and the data analysis technique used in this research was pattern matching. The research findings indicate that the creation of affiliate programs serves as a platform for content creators to contribute more significantly to Berrybenka. Initially, customers contributed to increasing sales through their purchases. However, now customers contribute as extensions of the marketing strategy, thereby helping to boost sales for Berrybenka.

Keywords: *Affiliate Marketing, Customer Engagement, Berrybenka*

DAFTAR ISI

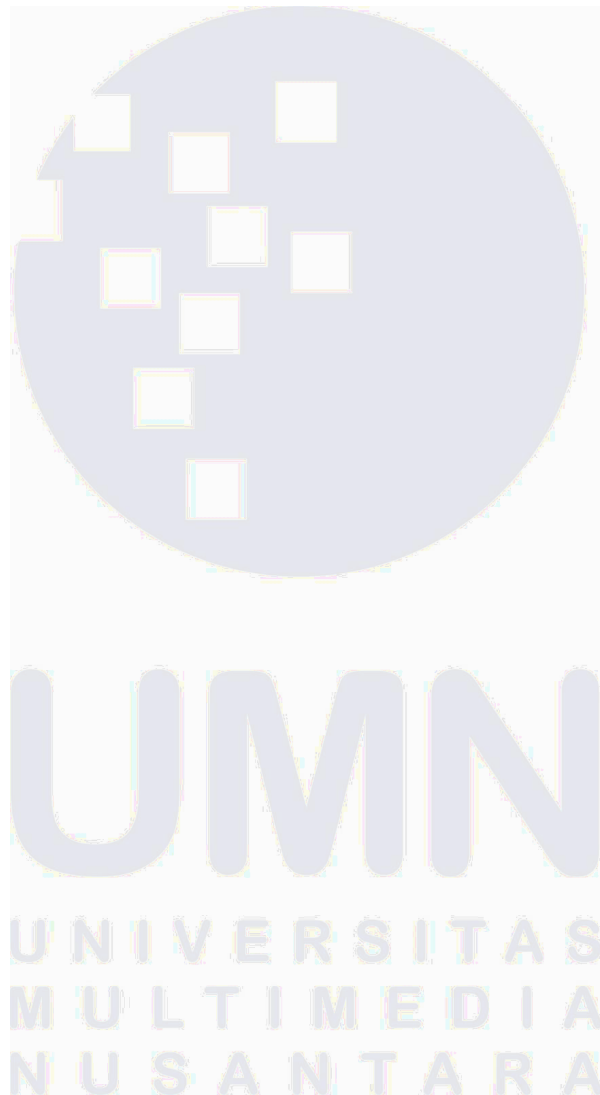
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Akademis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep yang digunakan	15
2.2.1 <i>Digital Marketing</i>	15
2.2.2 <i>Affiliate Marketing</i>	17
2.2.3 <i>Customer Engagement</i>	25
2.3 Alur Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian.....	30
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	30
3.3 Metode Penelitian.....	31

3.4	Key Informan dan Informan	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Keabsahan Data	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Subjek/Objek Penelitian.....	37
4.2	Hasil Penelitian.....	40
4.3	Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Simpulan.....	63
5.2	Saran	65
5.2.1	Saran Akademis	65
5.2.2	Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN		69



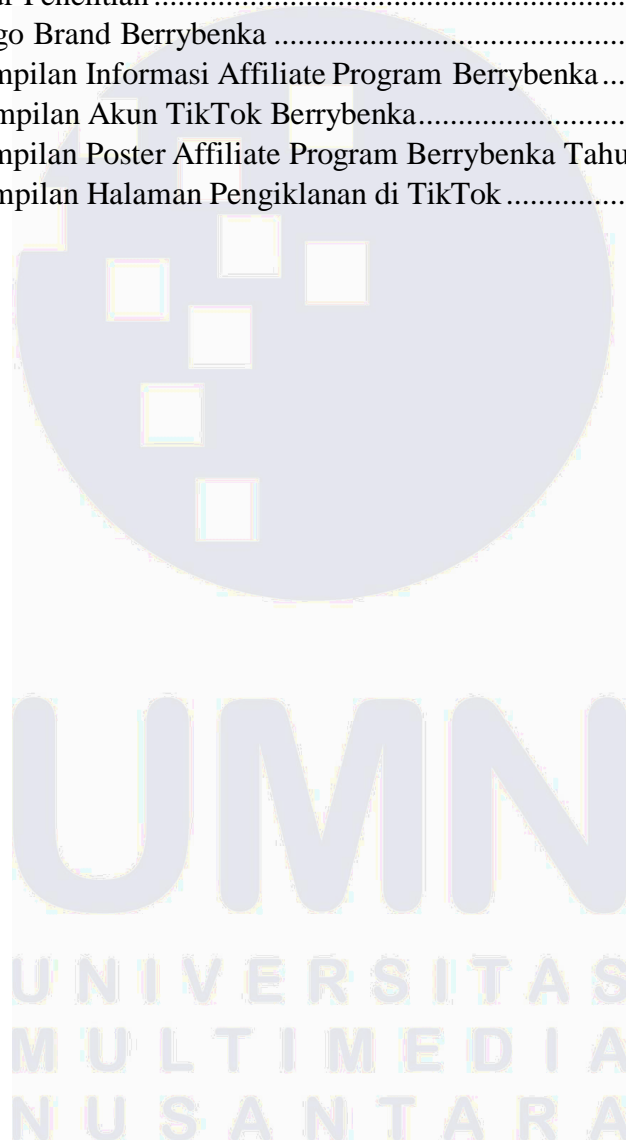
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Penelitian Terdahulu13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pemanfaatan Internet oleh Para Pelaku Usaha.....	1
Gambar 1. 2 Tampilan Konten Promosi Dalam Bentuk Video dan Livestream.....	4
Gambar 1. 3 Tren Affiliate Marketing di Indonesia	5
Gambar 1. 4 Tren Program Afiliasi dalam Dunia E-Commerce	6
Gambar 2. 1 Alur Pelaksanaan Affiliate Marketing	23
Gambar 2. 2 Alur Penelitian	29
Gambar 4. 1 Logo Brand Berrybenka	37
Gambar 4. 2 Tampilan Informasi Affiliate Program Berrybenka.....	38
Gambar 4. 3 Tampilan Akun TikTok Berrybenka.....	53
Gambar 4. 4 Tampilan Poster Affiliate Program Berrybenka Tahun 2023	54
Gambar 4. 5 Tampilan Halaman Pengiklanan di TikTok	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Form Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 1. 2 Hasil Pemeriksaan Plagiarisme	70
Lampiran 1. 3 Bukti Dokumentasi Wawancara	74
Lampiran 1. 4 Transkrip Wawancara Dengan Informan 1	75
Lampiran 1. 5 Transkrip Wawancara Dengan Informan 2	82
Lampiran 1. 6 Transkrip Wawancara Dengan Informan 3	86
Lampiran 1. 7 Tabel Pattern Matching	92
Lampiran 1. 8 Curriculum Vitae.....	95

