

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA USAHA
DENGAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA UMKM MITRA RUMAH BUMN BANJARMASIN**

MUHAMMAD ALAMSYAH

NIM: 2210312210004



**PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA USAHA
DENGAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA UMKM MITRA RUMAH BUMN BANJARMASIN**

MUHAMMAD ALAMSYAH

NIM: 2210312210004

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR LEGALITAS
LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Judul : Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Usaha Dengan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin

Nama : Muhammad Alamsyah

NIM : 2210312210004

disetujui,
Pembimbing



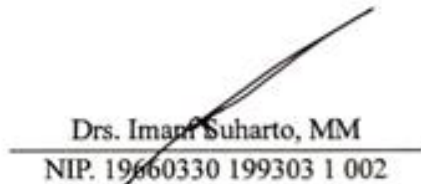
Sudirwo, SE, MM
NIP. 19770802 202321 1 006

Penguji I



M. Zainal Abidin, S.Sos, M.Si
NIP. 19750913 200312 1 001

Penguji II



Drs. Iman Suharto, MM
NIP. 19660330 199303 1 002

diketahui,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, ST, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

Tanggal lulus: 29 Juni 2026

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

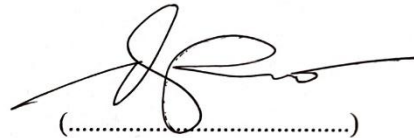
FAKULTAS EKONOMI DAN BSINIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Nama : Muhammad Alamsyah
NIM : 2210312210004
Program Studi : S1- Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Usaha Dengan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan
Hari, Tanggal Ujian : Senin, 29 Juni 2026
Waktu Ujian : 11.00 – 13.00 WITA
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 PG

Tim Penguji

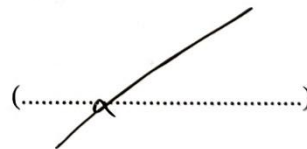
Pembimbing: Sudirwo, SE, MM


(.....)

Penguji I: M. Zainal Abidin, S.Sos, M.Si


(.....)

Penguji II: Drs. Imam Suharto, MM


(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Muhammad Alamsyah
NIM : 2210312210004
Program Studi : S1- Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Usaha Dengan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan
Hari, Tanggal Ujian : Senin, 29 Juni 2026
Waktu Ujian : 11.00 – 13.00 WITA
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 PG

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan.

Banjarmasin, 08 Juli 2026

Mahasiswa,



Muhammad Alamsyah
NIM. 2210312210004

Dosen Pembimbing,



Sudirwo, SE, MM
NIP. 19770802 202321 1 006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

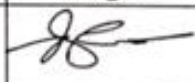
Banjarmasin, 08 Juli 2026

No : -
Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi
Lampiran : 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
di tempat.

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

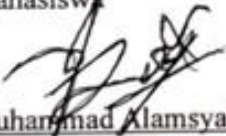
Nama : Muhammad Alamsyah
NIM : 2210312210004
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Usaha Dengan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin
Tanggal Ujian : Senin, 29 Juni 2026

Nama/NIP Dosen	Jabatan	Tanggal Disetujui	Tanda Tangan
<u>Sudirwo, SE, MM</u> NIP. 19770802 202321 1 006	Pembimbing	08 Juli 2026	

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih

Yang membuat,
Mahasiswa


Muhammad Alamsyah
NIM. 2210312210004

BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3305116 Laman : <http://feb.ulm.ac.id>

BERITA - A C A R A

(UJIAN SKRIPSI UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN)

Pada hari ini **Senin** tanggal **29 Juni 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Keputusan **No. 004.77/UN8.1.12/SP/2026** tanggal **26 Juni 2026**.

Telah mengambil Ujian Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen atas ;

1. Nama calon : **MUHAMMAD ALAMSYAH**
2. Nomor Mahasiswa : **2210312210004**
3. Tempat Ujian : **Ruang Sidang 1 PG**
4. Ujian dilaksanakan : dari Jam **11.00 Wita**
s/ d Jam **13.00 Wita**
5. Hasil Ujian dengan nilai : **81 (A)**

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, **29 Juni 2026**

Tanda tangan calon,

MUHAMMAD ALAMSYAH

Pembimbing

SUDIRWO, SE, MM

PANITIA UJIAN

Penguji 1

M. ZAINAL ABIDIN, S.Sos, M.Si

Penguji 2

Drs. IMAM SUHARTO, MM

SERTIFIKAT PLAGIASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax.(0511) 3305116

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 10/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : **MUHAMMAD ALAMSYAH**

NIM : **2210312210004**

Program Studi : **MANAJEMEN FEB ULM**

Judul Artikel : **PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KINERJA USAHA DENGAN
CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM
MITRA RUMAH BUMN BANJARMASIN**

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan *software Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 17%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 30 Juli 2026

Koordinator Prodi



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIP. 19700707 200501 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alamsyah
NIM : 2210312210004
Program Studi : S1- Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Skripsi : **"Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Usaha Dengan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber kutipan/acuan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun.

Banjarmasin, 08 Juli 2026
Yang membuat pernyataan


Muhammad Alamsyah
NIM. 2210312210004

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* terhadap Kinerja Usaha melalui *Customer Engagement* sebagai Variabel Mediasi pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin beserta jajaran.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, Ph.D selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dalam akademik dari awal semester hingga selesainya semester ini.

5. Bapak Zainal Abidin S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji I dan Bapak DRS. Imam Suharto, M.M selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu dan masukan serta saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Sudirwo, S.E, M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan juga solusi terbaik kepada saya dengan penuh kesabaran berupa pemikiran, ilmu pengetahuan serta saran selama proses skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuannya sehingga memberikan kemampuan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, serta Staf Tata Usaha (BAAK) maupun Staf Jurusan Manajemen yang terlibat dalam proses skripsi saya yang telah memberikan bantuan dan informasi.
8. Rumah BUMN Banjarmasin yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penulis dalam pelaksanaan penelitian. Terima kasih atas dukungan, bantuan, serta kerja sama yang diberikan selama proses pengumpulan data hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
9. Mama dan Abah tercinta, terkasih, dan tersayang (Yanti dan Hariyanto). Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, doa, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Mama yang selalu menjadi tempat penulis berbagi cerita, keluh kesah, dan berbagai pengalaman selama menempuh pendidikan, serta Abah yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan kepercayaan kepada penulis untuk terus berusaha mencapai harapan yang dicita-citakan. Keduanya telah memberikan dukungan spiritual,

moral, material, serta cinta dan kasih sayang yang tulus tanpa pamrih. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Mama dan Abah, serta mengizinkan keduanya untuk terus hadir dalam setiap perjalanan dan pencapaian kehidupan penulis.

10. Sahabat-sahabat penulis Lima Tokek, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan, baik dalam tawa, kebahagiaan, maupun berbagai tantangan yang telah kita lalui bersama. Terima kasih karena selalu hadir untuk berbagi cerita, memberikan dukungan, dan merayakan setiap pencapaian dengan tulus. Kehadiran kalian telah menjadikan perjalanan ini lebih bermakna dan berwarna. Semoga setiap kenangan, perjuangan, dan cerita yang pernah kita bagi bersama tetap menjadi jejak indah yang selalu dikenang, meskipun kelak kehidupan membawa kita pada jalan yang berbeda.
11. Teman-teman dekat penulis Slebew, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta berbagai cerita dan pengalaman yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian telah menjadi bagian yang berharga dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan dan kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga di masa yang akan datang.
12. Kepada teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya. Semoga kalian senantiasa diberikan kebahagiaan, kesehatan, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap urusan, baik di dunia maupun di akhirat.

13. Kepada seseorang yang memiliki hati seteguh langkahnya, yang tetap berjalan ketika kehidupan mengajaknya berunding dengan banyak ketidakpastian, dan yang tanpa pernah menyadarinya telah meninggalkan begitu banyak cerita, hingga perlahan menjadi bagian dari cara penulis memaknai semesta. Jika suatu saat kata-kata ini sampai kepadamu, izinkan penulis menitipkan sebuah doa. Semoga langkahmu selalu dipeluk oleh kemudahan, semoga hatimu selalu menemukan tenangnya, dan jika suatu hari air mata jatuh dari mata indah itu, semoga ia hadir sebagai tanda bahwa semesta akhirnya berpihak pada segala hal baik yang pantas kamu miliki.

Semoga semua kebaikan, bantuan, serta dukungan yang sudah dibagikan memperoleh balasan dari Allah SWT dan senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih mempunyai kekurangan, sehingga terbuka terhadap kritik dan saran untuk memperbaikinya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat serta menjadi tambahan referensi bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 30 Juli 2026



Muhammad Alamsyah
NIM. 2210312210004

ABSTRACT

Muhammad Alamsyah (2026). *The Influence of Social Media Use and Customer Relationship Management on Business Performance Through Customer Engagement as a Mediating Variable in MSME Partners of Rumah BUMN Banjarmasin.*

Advisor: Sudirwo, SE, MM.

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a vital role in supporting economic growth but continue to face various challenges in improving their business performance. The utilization of social media and the implementation of Customer Relationship Management (CRM) are considered strategic approaches to strengthening relationships with customers, while Customer Engagement is expected to reinforce these relationships and contribute to improved business performance. This study aims to analyze the influence of Social Media Usage and Customer Relationship Management on Business Performance through Customer Engagement as a mediating variable among MSME Partners of Rumah BUMN Banjarmasin.

This study employed a quantitative method with a causal approach. The population consisted of 706 MSME Partners of Rumah BUMN Banjarmasin, with a sample of 120 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software.

The results indicate that Social Media Usage and Customer Relationship Management do not have a significant direct effect on Business Performance. However, both Social Media Usage and Customer Relationship Management have a positive and significant effect on Customer Engagement, while Customer Engagement has a positive and significant effect on Business Performance. Furthermore, Customer Engagement fully mediates the relationship between Social Media Usage and Business Performance, as well as the relationship between Customer Relationship Management and Business Performance. These findings suggest that improving MSME Business Performance is more effectively achieved by strengthening Customer Engagement rather than relying solely on the direct implementation of Social Media Usage or Customer Relationship Management

Keywords: *Social Media Usage, Customer Relationship Management, Customer Engagement, Business Performance, MSMEs*

ABSTRAK

Muhammad Alamsyah (2026), Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Usaha Melalui *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin.

Pembimbing: Sudirwo, SE, MM

UMKM memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kinerja usahanya. Pemanfaatan media sosial dan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi strategi yang dapat membantu UMKM membangun hubungan dengan pelanggan, sedangkan *Customer Engagement* dipandang mampu memperkuat hubungan tersebut sehingga berdampak pada peningkatan kinerja usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan media sosial dan *Customer Relationship Management* terhadap kinerja usaha melalui *Customer Engagement* sebagai variabel mediasi pada UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Populasi penelitian berjumlah 706 UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin, dengan sampel sebanyak 120 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dan *Customer Relationship Management* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja usaha. Sebaliknya, penggunaan media sosial dan *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Engagement*, serta *Customer Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja usaha. Selain itu, *Customer Engagement* terbukti memediasi secara penuh hubungan antara penggunaan media sosial dengan kinerja usaha, serta hubungan antara *Customer Relationship Management* dengan kinerja usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja usaha UMKM lebih efektif dicapai melalui penguatan keterlibatan pelanggan dibandingkan hanya mengandalkan penggunaan media sosial atau penerapan *Customer Relationship Management* secara langsung.

Kata Kunci: Penggunaan Media Sosial, *Customer Relationship Management*, *Customer Engagement*, Kinerja Usaha, UMKM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR LEGALITASLEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI	vii
SERTIFIKAT PLAGIASI	viii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Sistematika Pembahasan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Penggunaan Media Sosial	21
2.1.2 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	26
2.1.3 <i>Customer Engagement</i>	32
2.1.4 Kinerja Usaha.....	36
2.1.5 Keterkaitan antar Variabel	39
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	44
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	48
3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian)	48
3.2 Hipotesis Penelitian.....	49
3.2.1 Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Kinerja Usaha	49
3.2.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kinerja Usaha.....	50
3.2.3 Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap <i>Customer Engagement</i>	50
3.2.4 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap <i>Customer Engagement</i>	51

3.2.5 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> Terhadap Kinerja Usaha	52
3.2.6 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> Memediasi antara Penggunaan Media Sosial Terhadap Kinerja Usaha	52
3.2.7 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> Memediasi antara <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kinerja Usaha	53
BAB IV METODE PENELITIAN.....	55
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	55
4.2 Jenis Penelitian	55
4.3 Tempat dan Lokasi Penelitian	56
4.4 Unit Analisis	56
4.5 Populasi dan Sampel	56
4.5.1 Populasi	56
4.5.2 Sampel	56
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	58
4.6.1 Variabel	58
4.6.2 Definisi Operasional Variabel	59
4.7 Teknik Pengumpulan Data	63
4.8 Teknik Analisis Data	64
4.8.1 Statistik Deskriptif	65
4.8.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	65
4.8.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	69
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
5.2 Hasil dan Analisis	75
5.2.1 Karakteristik Responden	75
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	80
5.2.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	94
5.2.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	102
5.2.5 Uji Hipotesis (<i>Boostrapping</i>)	106
5.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian	110
5.2.7 Implikasi Hasil Penelitian	120
5.2.8 Keterbatasan Penelitian	131
BAB VI PENUTUP	133
6.1 Kesimpulan	133
6.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data UMKM Kalimantan Selatan	1
Tabel 1.2 Data Sebaran Rumah BUMN Kalimantan Selatan	4
Tabel 1.3 Data UMKM Mitra RB Banjarmasin	6
Tabel 1. 4 Data Observasi Awal Laba UMKM Mitra RB Banjarmasin	7
Tabel 1. 5 Data Observasi Awal Karakteristik UMKM Mitra RB Banjarmasin	8
Tabel 1.6 Hasil Observasi Awal Variabel Kinerja Usaha (Y)	11
Tabel 1.7 Hasil Observasi Awal Variabel <i>Customer Engagement</i> (Z)	12
Tabel 1.8 Hasil Observasi Awal Variabel Penggunaan Media Sosial (X1)	14
Tabel 1.9 Hasil Observasi Awal Variabel Customer Relationship Management (X2)	15
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	45
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 4. 2 Skala Likert (Nilai skor pada setiap jawaban)	63
Tabel 4. 3 Interval Skala Likert	65
Tabel 5. 1 Gambaran Umum UMKM Mitra Rumah BUMN Banjarmasin	71
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha Beroperasi	77
Tabel 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Omzet Per Bulan	78
Tabel 5. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Bidang Usaha	79
Tabel 5. 8 Statistik Deskriptif Responden	81
Tabel 5. 9 Deskripsi Variabel Penggunaan Media Sosial (X1)	85
Tabel 5. 10 Deskripsi Variabel Customer Relationship Management (X2)	87
Tabel 5. 11 Deskripsi Variabel Customer Engagement (Z)	90
Tabel 5. 12 Deskripsi Variabel Kinerja Usaha (Y)	92
Tabel 5. 13 Nilai Outer Loading	95
Tabel 5. 14 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	97
Tabel 5. 15 Nilai Outer Loading Setelah Eliminasi Indikator	98
Tabel 5. 16 Nilai Average Variance Extracted (AVE) Setelah Eliminasi Indikator	99
Tabel 5. 17 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	100
Tabel 5. 18 Nilai Cross Loading	100
Tabel 5. 19 Cronbach's alpha dan composite reliability	102
Tabel 5. 20 Nilai R-Square	103
Tabel 5. 21 Nilai F-Square (f^2)	104
Tabel 5. 22 Nilai PLSpredict	105
Tabel 5. 23 Hasil Path Coefficient	107
Tabel 5. 24 Hasil Specific Indirect Effects	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 5. 1 Hasil Path Model PLS-Algorithm.....	95
Gambar 5. 2 Hasil Path Model PLS-Algorithm Setelah Eliminasi Indikator.....	98
Gambar 5. 3 Hasil Pengukuran Bootstrapping	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Tabel Critical Review Jurnal	144
Lampiran 2: Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian.....	150
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	153
Lampiran 4: Data Observasi Awal	158
Lampiran 5: Karakteristik Responden Penelitian	165
Lampiran 6: Rekapitulasi Data Primer.....	175
Lampiran 7: Uji Model Pengukuran (Outer Model)	181
Lampiran 8 Uji Model Struktural (Inner Model)	184
Lampiran 9 Grafik Output SEM-PLS	185