



---

**Peran Kepuasan Konsumen sebagai Mediator dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Instagram @growtothrift di Sidoarjo**

*The Role of Consumer Satisfaction as a Mediator in Building Customer Loyalty on Instagram @growtothrift in Sidoarjo*

Bella Octavianisyah  
222010200121

Dosen Pembimbing  
Dewi Komala Sari, SE., MM

Dosen Penguji 1  
Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M.SM.

Dosen Penguji 2  
Misti Hariasih, SE., MM

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**

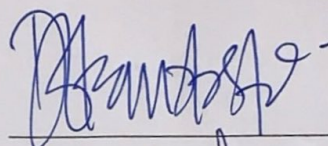
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Sidoarjo Januari, 2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

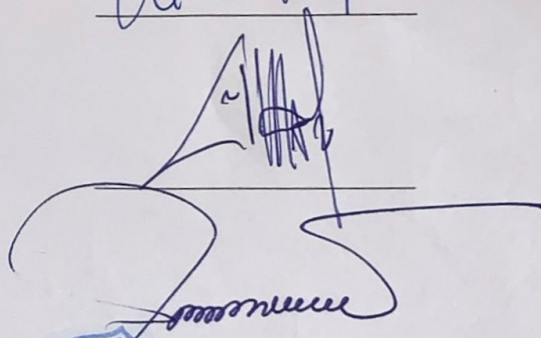
Judul : Peran Kepuasan Konsumen sebagai Mediator dalam Membangun Loyalitas  
Pelanggan Instagram @growtothrift di Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Bella Octavianisyah  
NIM : 222010200121

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Dewi Komala Sari, SE., MM  
NIDN. 0729097701




Dosen Penguji 1  
Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M.SM.  
NIDN. 0705028802



Dosen Penguji 2  
Misti Hariasih, SE., MM  
NIDN. 0706026305

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Mochamad Rizal Yulianto, SE., MM  
NIDN. 0716078804

Dekan  
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M. Med. Kom  
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian  
( 27 JANUARI 2026 )

Tanggal Lulus  
( 27 JANUARI 2026 )

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. LITERATUR REVIEW .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODE .....</b>	<b>9</b>
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>10</b>
<b>V. SIMPULAN .....</b>	<b>19</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>19</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Bella Octavianisyah  
NIM : 222010200121  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, SE., MM  
NIK/NIP : 0729097701  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peran Kepuasan Konsumen sebagai Mediator dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Instagram @growtothrift di Sidoarjo  
Kata Kunci : Kualitas Produk, Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen.

**TELAH:**

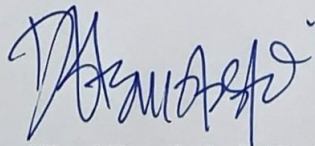
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

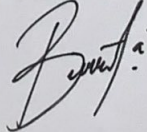
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



( Dewi Komala Sari, SE., MM )  
NIP/NIK. 0729097701

Sidoarjo, (27/01/2026)  
Mahasiswa



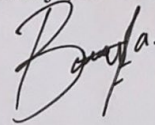
( Bella Octavianisyah )  
NIM. 222010200121

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Peran Kepuasan Konsumen sebagai Mediator dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Instagram @growtothrift di Sidoarjo”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum 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 karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 27 Januari 2026



Bella Octavianisyah  
222010200121