

## ABSTRAK

Penelitian ini dilandasi oleh latar belakang penerapan *digital marketing* yang terjadi di Alugoro Park & Cafe pada instagramnya, dimana grafik tayangan mengalami penurunan tayangan dan terdapat ulasan positif maupun ulasan negatif yang ditulis oleh pelanggan mengenai terjadinya sebuah tindakan baik maupun kurang baik yang telah dilakukan oleh Alugoro Park & Cafe terhadap beberapa pelanggan. Hal ini berdampak pada ketidakstabilan atau naik turun jumlah penjualan di Alugoro Park & cafe selama tahun 2024. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *social proof* terhadap retensi pelanggan di Alugoro Park & Cafe Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data statistik deskriptif. Sampel pada penelitian terdiri dari 96 responden dan dianalisis menggunakan teknik *probability sampling*. Berdasarkan hasil analisis menggunakan software SPSS versi 25 for Windows dengan beberapa teknik analisis data seperti: uji validitas, uji reliabilitas uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *social proof* memiliki pengaruh terhadap retensi pelanggan. Hal ini diperoleh dari nilai uji hipotesis (uji T) yang memperoleh hasil nilai t hitung sebesar  $6,318 > 1,985$  atau lebih besar daripada nilai t tabel. Dan koefisien determinasi sebesar 0,298, yang menunjukkan bahwa *social proof* mempengaruhi retensi pelanggan sebesar 29,8%, sedangkan sisanya sebesar 70,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Serta analisis regresi linear yang diperoleh adalah  $Y = 8,096 + 0,743X$ , yang menunjukkan bahwa *social proof* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan.

Kata Kunci : *Social proof*, Retensi Pelanggan

## ABSTRACT

*This research is based on the background of the application of digital marketing that occurs at Alugoro Park & Cafe on its Instagram, where the impression graph has decreased impressions and there are positive and negative reviews written by customers regarding the occurrence of a good or bad action that has been carried out by Alugoro Park & Cafe against several customers. This has an impact on the instability or ups and downs of the number of sales at Alugoro Park & cafe during 2024. The purpose of this study is to analyze and explain the effect of social proof on customer retention at Alugoro Park & Cafe Bandung.*

*This research uses quantitative methods with descriptive statistical data analysis techniques. The sample in the study consisted of 96 respondents and was analyzed using probability sampling techniques. Based on the results of the analysis using SPSS version 25 for Windows software with several data analysis techniques such as: validity test, classical assumption test reliability test, simple linear regression analysis and hypothesis testing.*

*The results of this study indicate that social proof has an influence on customer retention. This is obtained from the hypothesis test value (T test) which obtained the t value of  $6.318 > 1.985$  or greater than the t table value. And the coefficient of determination is 0.298, which shows that social proof affects customer retention by 29.8%, while the remaining 70.2% is influenced by other factors not examined. And the linear regression analysis obtained is  $Y = 8.096 + 0.743X$ , which shows that social proof has a positive and significant influence on customer retention.*

**Keywords:** Social proof, Customer Retention