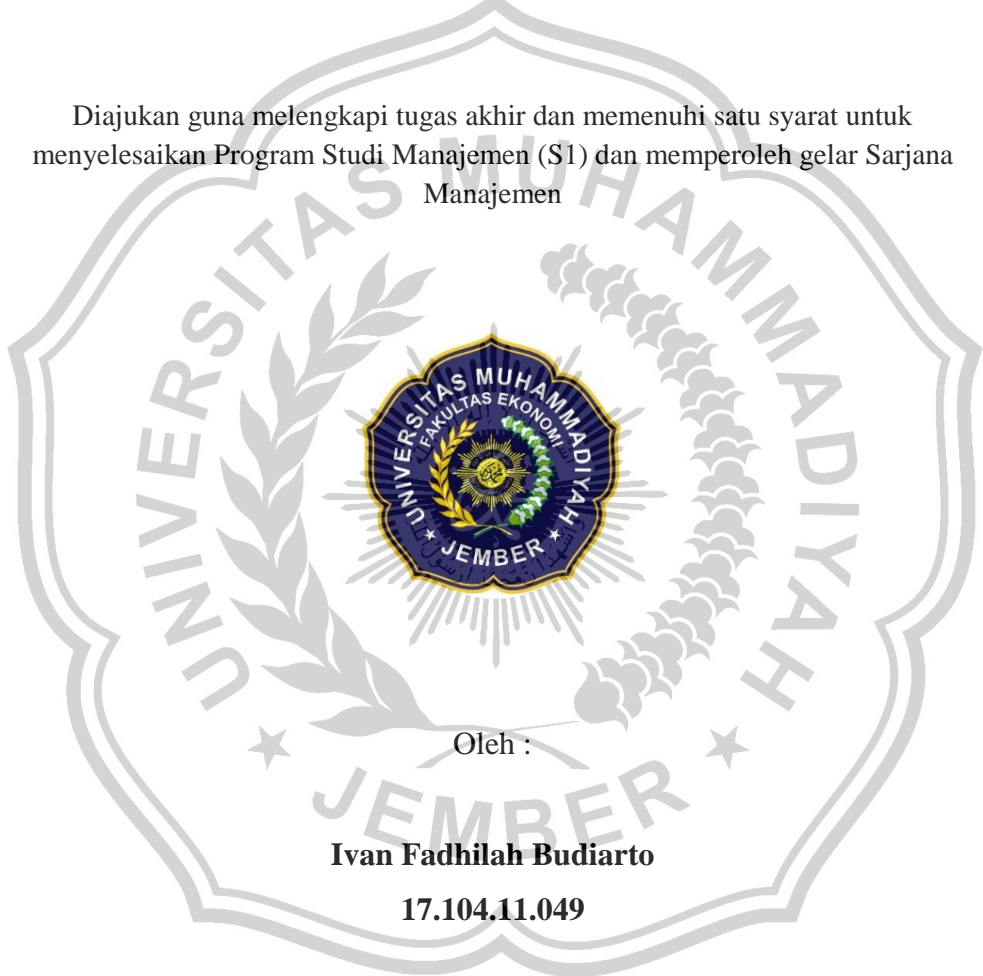


**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Ivan Fadhilah Budiarto

17.104.11.049

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ivan Fadhillah Budiarto
NIM : 1710411049
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 19 Juni 2021

Yang menyatakan,

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features a portrait of a man and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'TEL. 031-8291111', and '9E0EFAJX099127480'. The signature is written in black ink over the stamp.

Ivan Fadhillah Budiarto
NIM. 1710411049



**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso)**

Oleh :

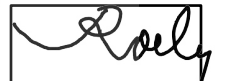

Ivan Fadhillah Budiarto

17.104.11.049

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Ivan Fadhillah Budiarto
NIM : 1710411049
Hari : Kamis
Tanggal : 10 Juni 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Bayu Wijayantini, SE, MM

NPK : 1979021711009661

Anggota 1,



Dr. Nurul Qomariah, SE, MM

NPK : 06 03 426

Anggota 2,



Nursaidah, SE, MM.

NPK : 1985060111509637

Mengesahkan :



Maheni Her Sari, SE.MM

NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi SE.MM

NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Umi

Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini, serta limpahan doa yang tak berkesudahan. Lalu teruntuk Abi, terimakasih juga atas perjuangan mu yang tak kenal lelah dan segala hal yang telah Abi lakukan, semua yang terbaik.

Terimakasih juga yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing, Bapak/Ibu yang dengan sabar membimbing saya, mendukung saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2017, terimakasih atas tawa yang setiap hari tercipta dan solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini cukup lebih berarti.



MOTTO

“One’s Crown Is The Reason
Someone’s Degree Is One’s Religion
While One’s Honor Is One’s Character”

(Mahkota seseorang adalah akal nya, derajat seseorang adalah agamanya. Sedangkan kehormatan seseorang adalah budi pekertinya)

(ALI BIN ABI THALIB)

“The Body Is Cleansed With Water
The Soul Is Cleansed With Tears
The Mind Is Cleansed With Knowledge
And The Soul Is Cleansed With Love”

(Tubuh Dibersihkan Dengan Air, Jiwa Dibersihkan Dengan Air Mata, Akal Dibersihkan Dengan Pengetahuan, Dan Jiwa Dibersihkan Dengan Cinta)

(ALI BIN ABI THALIB)

“The Two Biggest Enemies Of Your Success Are Procrastination And Excuses”
(Dua Musuh Terbesar Kesuksesan adalah Penundaan dan Alasan)

(ALI BIN ABI THALIB)

“Live Once Live Thant Matters”
(Hidup Sekali Hiduplah Yang Berarti)

(ACHMAD FUADI)

“Di saat problematika datang yakinlah pertolongan akan datang datang, karena keyakinan yang diyakini akan meruah segalanya”

(IVAN FADHILLAH BUDIARTO)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN* (Studi Kasus Pada Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso),

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku dosen pembimbing I dan
3. Ibu Nursaidah SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 19 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	6
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.4 <i>Digital Marketing</i>	8
2.1.5 Kualitas Layanan	9
2.1.6 Citra Merek.....	9
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	15
2.4 Hipotesis	16
2.4.1 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan	16
2.4.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.1.1 Variabel Independen.....	18
3.1.2 Variabel Dependen	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Desain Penelitian	19
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20

3.4.1	Populasi	20
3.4.2	Sampel	20
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	20
3.5	Jenis Data	21
3.5.1	Data Sekunder.....	21
3.5.2	Data Primer.....	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7	Teknik Analisis Data.....	22
3.7.1	Statistik Deskriptif	22
3.7.2	Uji Instrumen Data	22
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	23
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.7.5	Uji Hipotesis	25
3.7.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	25
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.1.1	Gambaran Umum UMKM Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso	26
4.2	Hasil Analisis Data	27
4.2.1	Hasil Statistik Deskriptif.....	27
4.2.2	Hasil Uji Instrumen Data	37
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.2.4	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	43
4.2.6	Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	44
4.3	Pembahasan.....	45
4.3.1	Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
4.3.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	51
	Lampiran- Lampiran.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Jumlah UMKM Ayam Geprek Di Bondowoso.....	2
1.2	Jumlah Kunjungan Pelanggan di Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso	3
2.1	Penelitian Terdahulu	12
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur Konsumen	28
4.3	Karakteristik Berdasarkan Jumlah transaksi	28
4.4	Karakteristik Berdasarkan pendidikan terkakhir konsumen.....	29
4.5	<i>Digital Marketing</i> (X1)	30
4.6	<i>Digital Marketing</i> (X1)	30
4.7	<i>Digital Marketing</i> (X1)	31
4.8	Kualitas Layanan (X2).....	32
4.9	Kualitas Layanan (X2).....	32
4.10	Kualitas Layanan (X2).....	33
4.11	Kualitas Layanan (X2).....	33
4.12	Kualitas Layanan (X2).....	34
4.13	Citra Merek (X3).....	34
4.14	Citra Merek (X3).....	35
4.15	Citra Merek (X3).....	35
4.16	Kepuasan Pelanggan (Y).....	36
4.17	Kepuasan Pelanggan (Y).....	36
4.18	Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
4.19	Hasil Uji Validitas.....	38
4.20	Hasil Uji Reliabilitas	39
4.21	Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
4.22	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.23	Hasil Uji t.....	43
4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi R_2	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	16
4.1 Logo Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso	26
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	28
4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	29
4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir pendidikan	29
4.6 Hasil Uji Normalitas.....	40
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Dekskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Dokumentasi
7. Surat Keterangan Penelitian

