

**PENGARUH MEDIA SOSIAL INSTAGRAM, WHATSAPP, DAN PAXEL
MARKET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM
PASTEL SOPONYONO JATIROTO**

SKRIPSI

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



Oleh : Dina Anggraeni

19.1041.1042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Anggraeni
Nim : 1910411042
Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH MEDIA SOSIAL INSTAGRAM, WHATSAPP DAN PAXEL MARKET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM PASTEL SOPONYONO JATIROTO, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipaan 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, 16 April 2023

Yang menyatakan,



Dina Anggraeni

NIM. 19.1041.1042

SKRIPSI

PENGARUH MEDIA SOSIAL INSTAGRAM, WHATSAPP, DAN PAXEL MARKET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM PASTEL SOPONYONO JATIROTO

Oleh : Dina Anggraeni

NIM. 19.1041.1042

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan, MM.,



Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Media Sosial Instagram, Whatsapp, dan Poxel Market terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Pastel Sopyonyono Jatiroto, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 16 Juni 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Dina Anggraeni

NIM : 1910411042

Tim Penguji,



Dr. Budi Santoso, M.M, M.Akun

NPK : 1003711

Anggota 1,



Dr. Haris Hermawan MM.,

NPK.1968101011503640

Anggota 2,



Tatit Diansari Reskiputi, SE.MM

NPK.1990032111703804

Mengesahkan :

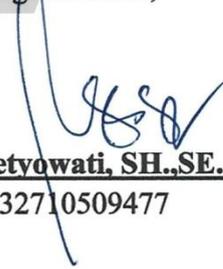
Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., M.M

NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM

NPK.1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada orang tua, kakak dan juga adik saya yang telah setia menemani, mendukung dan mendoakan saya setiap waktu.
3. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah membantu mendampingi saya dalam penyusunan skripsi
4. Terimakasih kepada pihak UMKM Pastel Sopyono Jatiroto yang telah memberika izin dalam penyusunan skripsi
5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya yang di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember angkatan 2019 yang sudah memberikan arahan dan motivasi sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Terimakasih kepada orang special dengan NIM 1910641023 yang selalu mendukung saya dan mendoakan saya dalam menyusun menyelesaikan skripsi.

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

(QS. Ali Imran : 139)

“Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu.”

(QS. Al Baqarah : 282)

“Lihatlah kebelakang dengan penuh kepuasan dan pandanglah kedepan dengan penuh keyakinan, tidak ada hal yang sia – sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya.”



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH MEDIA SOSIAL INSTAGRAM, WHATSAPP, DAN PAXEL MARKET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM PASTEL SOPONYONO JATIROTO”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
4. Bapak Hengky selaku pemilik UMKM Pastel Sopyonyono Jatiroto yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian,
5. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
6. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
7. Bapak Budi Santoso SE., MM. M.Akun. selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi menyempurnakan skripsi ini,
8. Pelanggan Pastel Sopyonyono Jatiroto yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.

Jember 16 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Media Sosial	11
2.1.3 Instagram	12
2.1.4 WhatsApp	14
2.1.5 Paxel Market	15
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh Instagram terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4.2 Pengaruh WhatsApp terhadap Loyalitas Pelanggan	23

2.4.3 Pengaruh Paxel Market terhadap Loyalitas Pelanggan	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Identifikasi Variabel	25
3.1.1 Variabel Independen	25
3.1.2 Variabel Dependen	25
3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.2.1 Instagram	25
3.2.2 WhatsApp	26
3.2.3 Paxel Market	27
3.2.4 Loyalitas Pelanggan	27
3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Jenis Data	28
3.4.1 Data Primer	28
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Populasi	28
3.5.1 Sampel	29
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.1 Wawancara	29
3.6.2 Kuesioner	30
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Uji Instrumen Data	30
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.3 Uji Hipotesis	33
3.7.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.7.3.2 Uji F (Pengujian Secara Simultan)	34
3.7.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Deskripsi Statistik Responden	38
4.3 Analisis Deskriptif Hasil Pernyataan Responden	41
4.4 Analisis Data	49
4.5 Pembahasan	56

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN LAMPIRAN	67



DAFTAR GRAFIK

Halaman

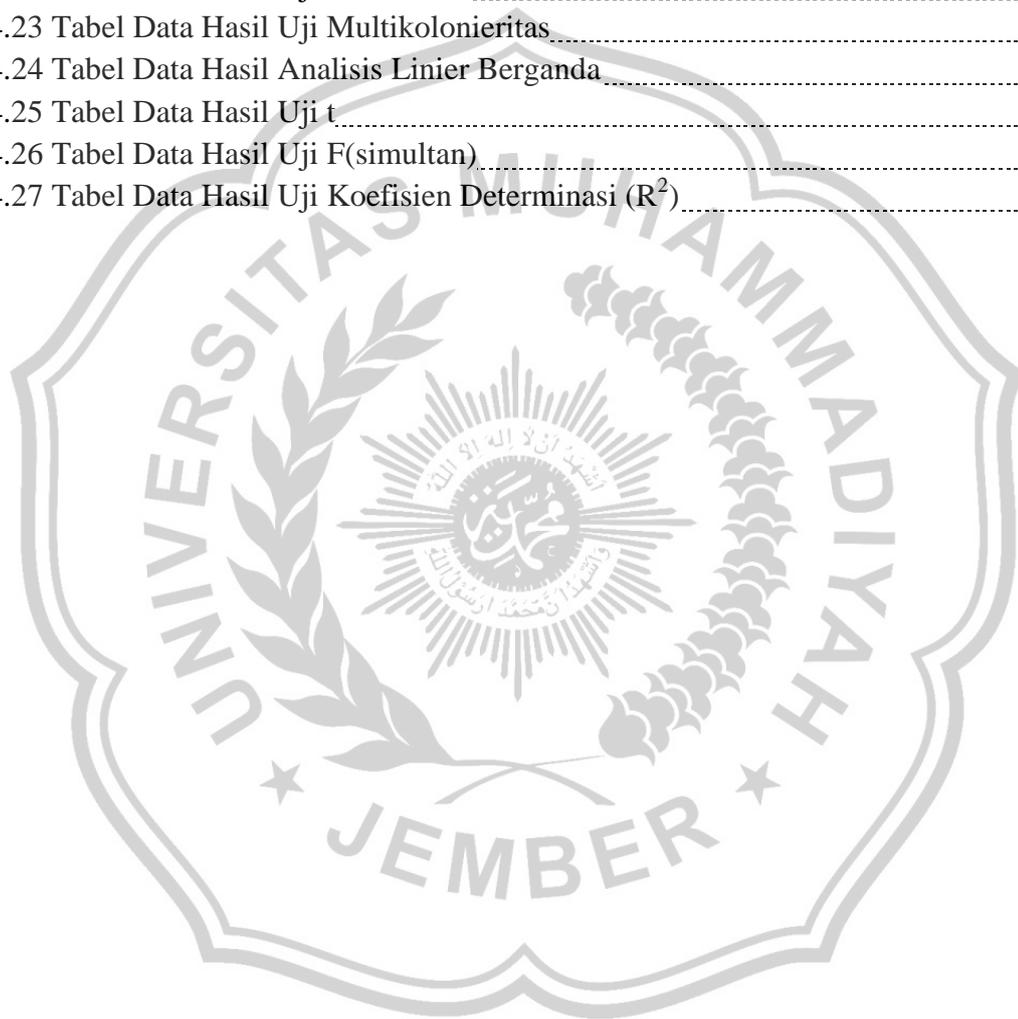
Grafik 1.1 Data Pengguna Internet Seluruh Dunia..... 2



DAFTAR TABEL

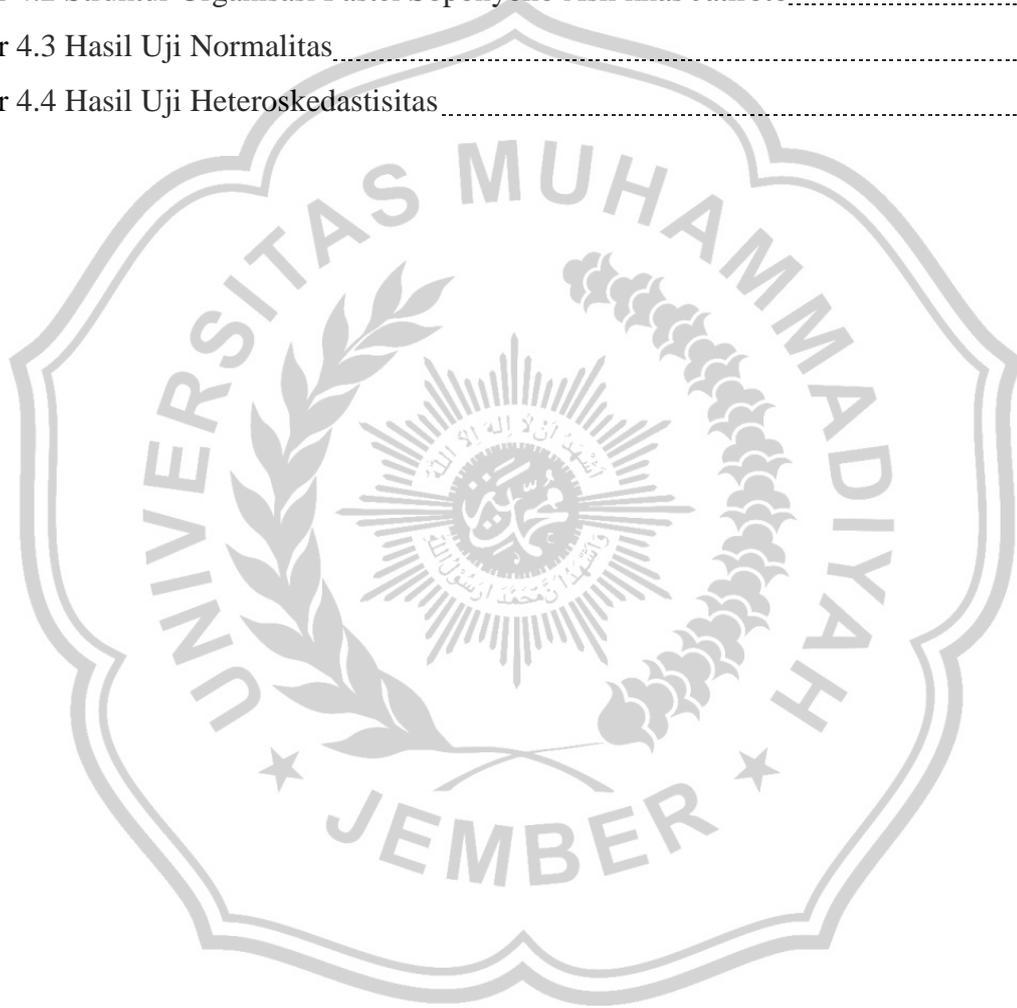
	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah UMKM Pastel di Jatiroto	3
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Produk Pastel Soponyono Jatiroto	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Data Responden Menurut Usia	38
Tabel 4.3 Menggunakan Media Sosial Instagram Dalam Mencari Informasi Mengenai Pastel Soponyono	39
Tabel 4.4 Menggunakan Media Sosial Whatsapp Dalam Mencari Informasi Mengenai UMKM Pastel Soponyono Jatiroto	39
Tabel 4.5 Menggunakan Media Sosial Paxel Market Dalam Mencari Informasi Mengenai UMKM Pastel Soponyono Jatiroto	40
Tabel 4.6 Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Produk Pastel Soponyono Jatiroto Dari Media Sosial Instagramnya Karena Sering Mengupdate Postingan Produknya	41
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Penyampaian Promosi Penjualan Dan Informasi Produk Pastel Soponyono Jatiroto Pada Media Sosial Instagramnya Mudah Untuk Dipahami	41
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Iklan Desain Produk Pastel Soponyono Jatiroto Pada Media Sosial Instagramnya Sangat Menarik	42
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Membeli Produk Pastel Soponyono Jatiroto Melalui Media Sosial Whatsapp Karena Lebih Efisien Waktu Dan Biaya Ongkir	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Katalog Profile Media Sosial Whatsapp Pastel Soponyono Jatiroto Mempermudah Pembelian Terhadap Pelanggan	43
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Informasi Produk Yang Tersedia Di Media Sosial Whatsapp Sesuai Dan Mencerminkan Kondisi Produk Pastel Soponyono Jatiroto Yang Sebenarnya	44
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Penyampaian yang produktif dari media sosial WhatsApp dengan menunjukkan <i>fast-response</i> saat pelanggan akan melakukan transaksi produk Pastel Soponyono Jatiroto	44
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Produk Pastel Soponyono Jatiroto Dari Website Paxel Market Karena Harga Dan Pengiriman Cukup Terjangkau	45
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Media Sosial Paxel Market Pada Produk Pastel Soponyono Jatiroto Membuat Saya Mudah Untuk Proses Pembelian Produk	45
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Paxel Market Pada Produk Pastel Soponyono Jatiroto Mampu Memberikan Kualitas Informasi Produk Secara Detail	46
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Paxel Market Produk Pastel Soponyono Jatiroto Memberikan Keamanan Dalam Bertransaksi	46

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Pada Produk Pastel Soponyono Secara Berulang-Ulang.....	47
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Dalam Memberikan Rekomendasi Kepada Keluarga Dan Teman Untuk Membeli Produk Pastel Soponyono Jatiroto.....	47
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Untuk Tidak Berpengaruh Oleh Harga Yang Lebih Rendah Yang Ditawarkan Oleh Produk Selain Pastel Soponyono Jatiroto.....	48
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Yang Ditawarkan Oleh Pastel Soponyono Jatiroto Sudah Sesuai Dengan Keinginan.....	48
Tabel 4.21 Tabel Data Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.22 Tabel Data Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.23 Tabel Data Hasil Uji Multikolonieritas.....	52
Tabel 4.24 Tabel Data Hasil Analisis Linier Berganda.....	53
Tabel 4.25 Tabel Data Hasil Uji t.....	55
Tabel 4.26 Tabel Data Hasil Uji F(simultan).....	56
Tabel 4.27 Tabel Data Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Media Sosial Instagram pada UMKM Pastel Soponyono Jatiroto.....	5
Gambar 1.2 Media Sosial WhatsApp pada UMKM Pastel Soponyono Jatiroto.....	6
Gambar 1.3 Media Sosial Paxel Market pada UMKM Pastel Soponyono Jatiroto.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Diolah dari Instagram Pastel Soponyono Jatiroto.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pastel Soponyono Asli khas Jatiroto.....	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 Bukti penyebaran Kuesioner.....	72
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dan Foto bersama pemilik Pastel Sopyono Jatiroto	73
Lampiran 5 Bukti mengikuti atau pernah transaksi, testimoni dan pemasaran melalui media sosial Pastel Sopyono Jatiroto.....	74
Lampiran 6 Data Tabulasi Kuesioner.....	75
Lampiran 7 Tabel r untuk $df = (N-2)$	84
Lampiran 8 Tabel t.....	89
Lampiran 9 Tabel Frekuensi.....	94
Lampiran 10 Uji Validitas.....	109
Lampiran 11 Uji Reliabilitas.....	112
Lampiran 12 Uji Asumsi Klasik.....	113
Lampiran 13 Uji Hipotesis.....	116
Lampiran 14 Tabel F.....	118