

**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 :

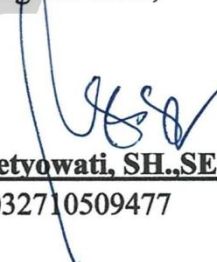
Dekan,



**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

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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 Poxel 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
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
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
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
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

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



## DAFTAR GRAFIK

Halaman

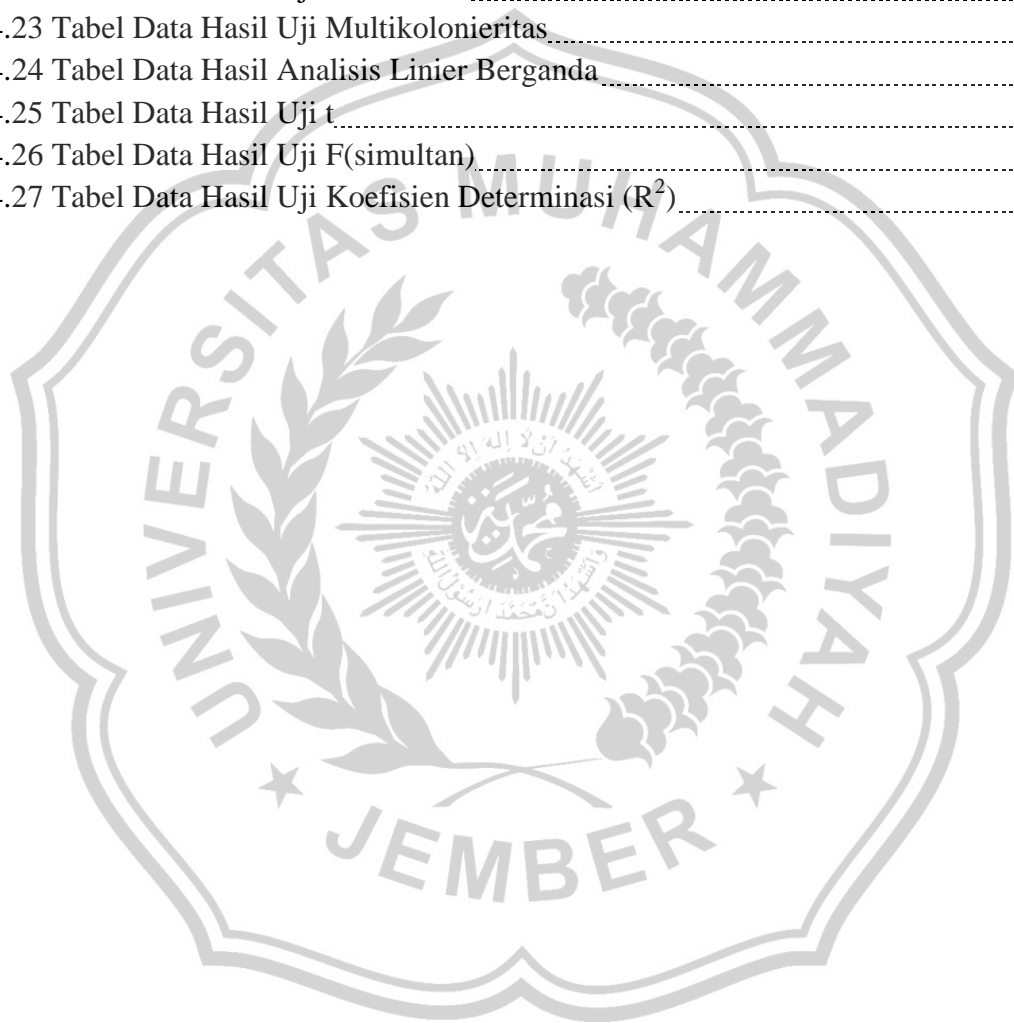
Grafik 1.1 Data Pengguna Internet Seluruh Dunia..... 2



## DAFTAR TABEL

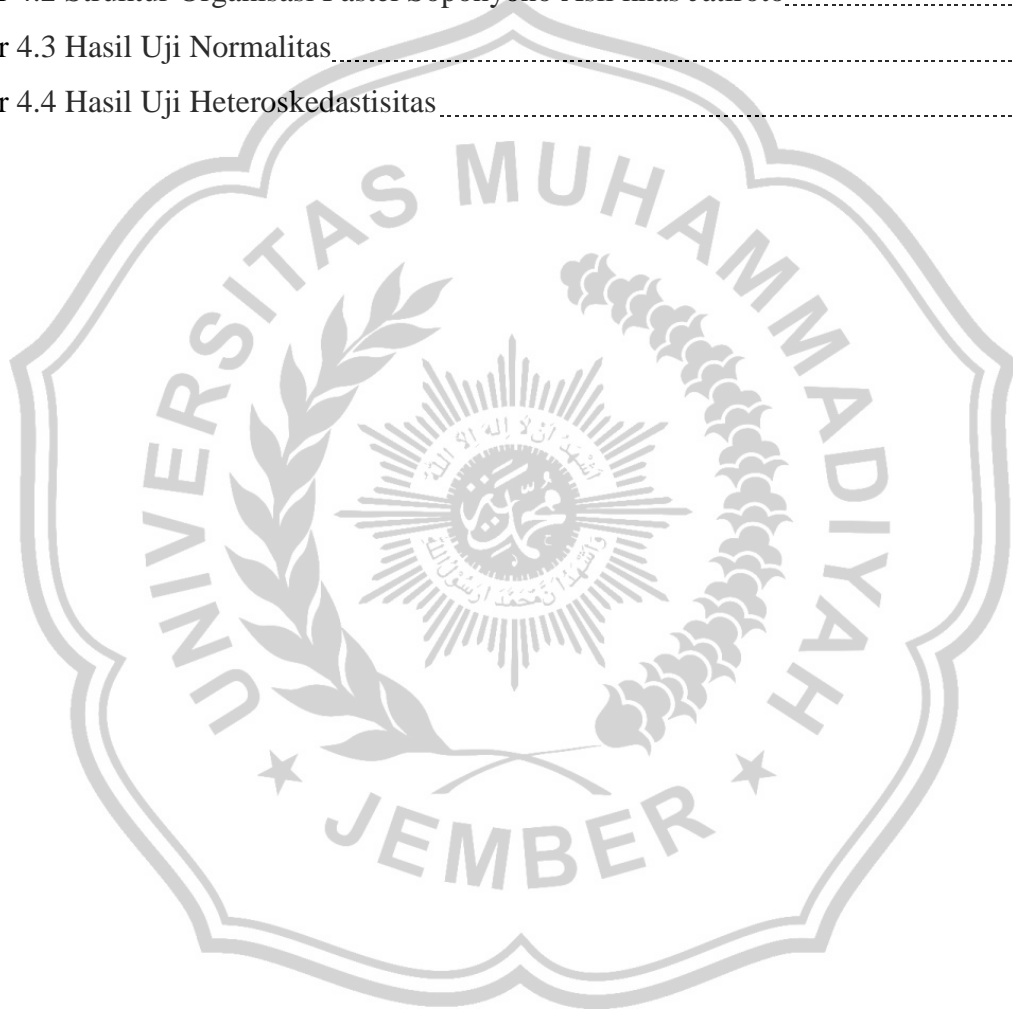
	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah UMKM Pastel di Jatiroto .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Produk Pastel Soponyono Jatiroto .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Skala Likert .....	30
Tabel 4.1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Data Responden Menurut Usia .....	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

	<b>Halaman</b>
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

	<b>Halaman</b>
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