

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA *KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)* CABANG
TRANSMART JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**AINUN AJIZAH
19.1041.1037**

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

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ainun Ajizah
NIM : 1910411037
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul; **PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) CABANG TRANSMART JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Juli 2023
Yang Menyatakan,



Ainun Ajizah
1910411037

**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
CABANG TRANSMART JEMBER**

Oleh : AINUN AJIZAH
NIM : 1910411037



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Ahmad Hasan Hafidzi SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri SE., MM

PENGESAHAN


Skripsi berjudul *Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kentucky Fried Chicken (Kfc) Cabang Transmart Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Juli 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK : 0509477

Anggota 1,


Achmad Hasan Hafidzi, SE. MM
NPK: 1986051411703796

Anggota 2,


Tatit Diansari Reskiputri
NPK: 1990032111703804

Mengesahkan

Dekan,



Maheni Eka Sari, SE. MM
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK: 1972032710509477

PERSEMBAHAN

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

1. Teristimewa penulis sampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis yang luar biasa yaitu Alm. Bapakku tercinta Heri Susanto dan Mamakku tercinta Marbiya yang keduanya sangat luar biasa atas semua nasehat dalam segala hal serta do'a tulus dan limpahan kasih dan sayang yang tiada henti sehingga penulis mampu menghadapi segala kesulitan dan hambatan yang ada dan pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE. MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, dan masukan serta arahan kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE. MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, dan masukan serta arahan kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember untuk ilmu dan didikan yang telah diberikan kepada penulis serta seluruh staf pegawai yang telah banyak memberikan pelayanan maupun bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Terima Kasih Kepada responden penelitian yaitu konsumen KFC Transmart Jember yang telah mengisi kuesioner saya.
6. Terima kasih kepada Kakak saya Anny Anggraini yang telah membantu saya dalam mengerjakan proses skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat terdekat saya dari SMP yang selalu mendukung saya dan teman-teman seperjuangan angkatan 2019 dari organisasi KSPM yang telah memberi dukungan, semangat, dan menemani saya hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan dari semua pihak, baik bantuan secara moril dan materil, memberikan semangat, doa, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Tanpa adanya bantuan dari semua pihak, mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan secara maksimal. Dan semoga kita semua mendapatkan balasan dari Allah SWT atas perbuatan baik yang pernah dilakukan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul *Pengaruh Social Media marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Transmart Jember*. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menempuh jenjang Strata 1 (S1) Manajemen. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada : Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM dan Ketua Program Studi Manajemen Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM beserta jajarannya.

Dosen Pembimbing 1 bapak Achmad hasan Hafidzi, SE, MM dan Dosen Pembimbing 2 Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE, MM yang sudah banyak membantu memberikan arahan bantuan bimbingan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Rekan-rekan penulis dan seluruh staff / karyawan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada Ibu saya dan Alm Ayah tercnita, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada rekan rekan yang sudah banyak membantu dalam proses pengerjakan skripsi ini dan tak lupa kepada diri sendiri yang sudah mau berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa adanya bantuan dari semua pihak, mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan secara maksimal. Dan semoga kita semua mendapatkan balasan dari Allah SWT atas perbuatan baik yang pernah dilakukan.

Jember, 22 Juli 2023
Penulis,

Ainun Ajizah
1910411037

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN PENULIS | ii |
| PERSETTUJUAN SKRIPSI | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 7 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran..... | 7 |
| 2.1.2 <i>Social Media Marketing</i> | 8 |
| 2.1.3 <i>Content Creation</i> | 9 |
| 2.1.4 <i>Content Sharing</i> | 11 |
| 2.1.5 <i>Connecting</i> | 12 |
| 2.1.6 <i>Community Building</i> | 13 |
| 2.1.7 Keputusan Pembelian | 14 |
| 2.2 Hubungan <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian..... | 21 |
| 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 30 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Identifikasi Variabel | 34 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 34 |
| 3.2.1 Operasional Variabel | 34 |

| | | |
|-----------------------------|--|-----------|
| 3.2.2 | Skala Pengukuran Variabel | 38 |
| 3.2.3 | Desain Penelitian..... | 39 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber data..... | 39 |
| 3.3.1 | Jenis Data..... | 39 |
| 3.3.2 | Sumber Data | 39 |
| 3.4 | Populasi..... | 40 |
| 3.5 | Sampel | 40 |
| 3.6 | Teknik Pengambilan Sampel | 41 |
| 3.7 | Metode Pengumpulan Data..... | 41 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 42 |
| 3.8.1 | Uji Instrumen | 42 |
| 3.8.2 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 43 |
| 3.8.3 | Asumsi Klasik | 44 |
| 3.8.4 | Uji t (Uji Parsial) | 45 |
| 3.8.5 | Koefisien Determinasi (R^2) | 45 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| 4.1 | Gambaran Umum..... | 46 |
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan..... | 46 |
| 4.1.2 | Profil Perusahaan..... | 47 |
| 4.2 | Hasil Analisis Data | 51 |
| 4.2.1 | Analisis Profil Responden..... | 51 |
| 4.2.2 | Analisis Data Deskriptif Variabel..... | 53 |
| 4.2.3 | Analisis Validasi dan Reabilitas..... | 57 |
| 4.2.4 | Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 4.2.5 | Uji Hipotesis | 59 |
| 4.2.6 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 62 |
| 4.2.7 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 64 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 70 |
| 5.1 | Kesimpulan | 70 |
| 5.2 | Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 72 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Volume Penjualan dan Frekuensi Transaksi..... | 2 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 51 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia..... | 52 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 52 |
| Tabel 4.4 Data Penilaian Responden terhadap <i>Conetnt Creation</i> | 53 |
| Tabel 4.5 Data Penilaian Responden terhadap <i>Content Sharing</i> | 54 |
| Tabel 4.6 Data Penilaian Responden terhadap <i>Connecting</i> | 55 |
| Tabel 4.7 Data Penilaian Responden terhadap <i>Community Building</i> | 55 |
| Tabel 4.8 Data Penilaian Responden terhadap Keputusan Pembelian..... | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Setiap Variabel..... | 57 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas..... | 58 |
| Tabel 4.11 hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda..... | 58 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas..... | 59 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 60 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 61 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji t..... | 62 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Top Brand Restoran Cepat Saji..... | 2 |
| Gambar 2.4 Kerangka Konseptual..... | 30 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi KFC Transmart Jember..... | 48 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran I: Kuesioner Penelitian..... | 75 |
| Lampiran II : Hasil SPSS Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan ... | 98 |
| Lampiran III : Uji Validitas per Variabel | 99 |
| Lampiran IV : Uji Reabilitas per Variabel | 102 |
| Lampiran V : Uji Asumsi Klasik..... | 103 |
| Lampiran VI : Uji Hipotesis | 105 |
| Lampiran VII: Output Analisis Regresi Liner Berganda..... | 106 |
| Lampiran VIII : Dokumentasi | 107 |

