

PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KREATIVITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PT. CIPTA ANEKA SELERA (C BEZT JAWA TIMUR)

SKRIPSI

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



**ARILA MOLEKTUZZAHRO
20.1041.1169**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KREATIVITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PT. CIPTA ANEKA SELERA (C BEZT JAWA TIMUR)

SKRIPSI

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



**ARILA MOLEKTUZZAHRO
20.1041.1169**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arila Molektuzzahro

NIM : 2010411169

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *PENGARUH DIGITAL MARKETING, KREATIVITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PT. CIPTA ANEKA SELERA (C BEZT JAWA TIMUR)*; 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 sebenar-benarnya, 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, 06 Juni 2024

Yang menyatakan,

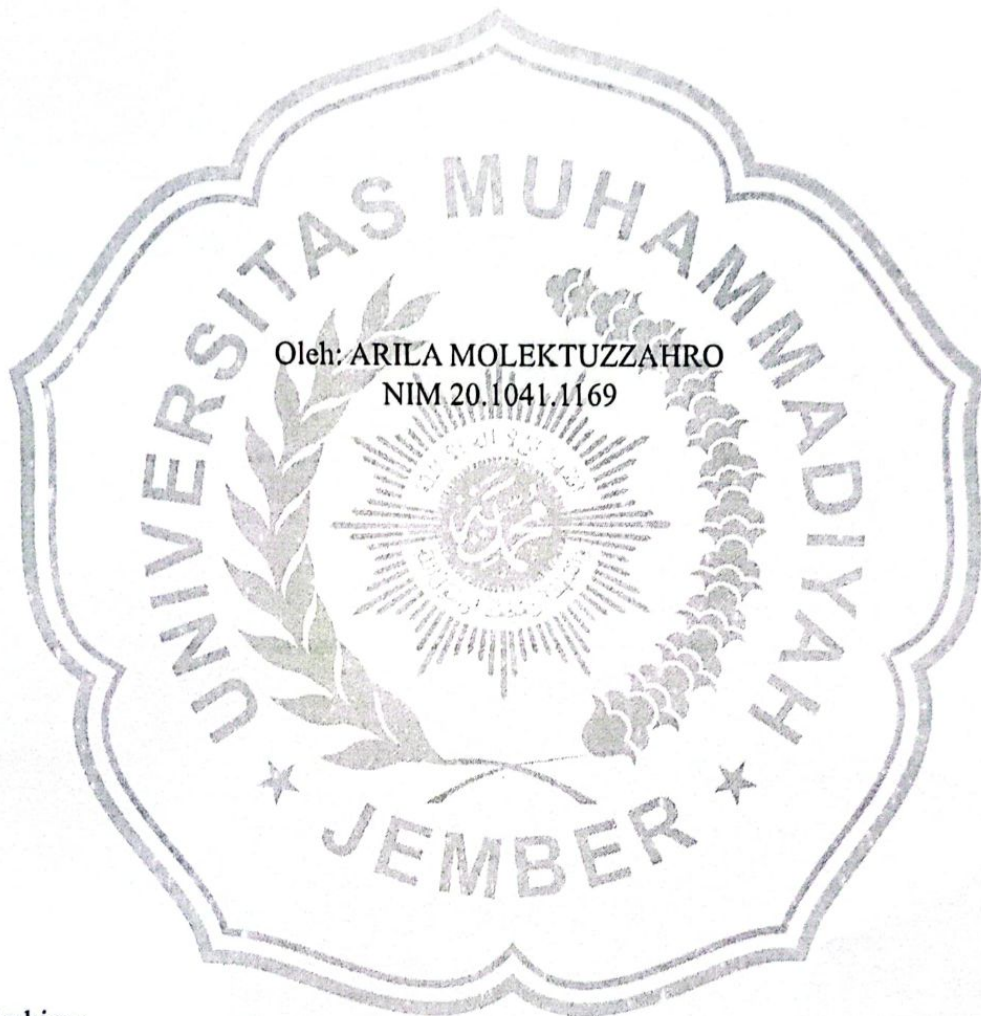


Arila Molektuzzahro

NIM. 20.1041.1169

SKRIPSI

PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, KREATIVITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PT. CIPTA ANEKA SELERA (C BEZT JAWA TIMUR)



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping : Feti Fatimah, SE., MM

PENGESAHAN

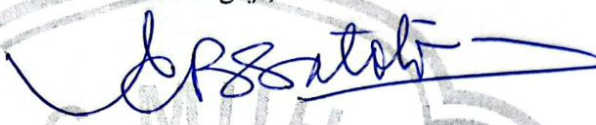
Skripsi berjudul : Pengaruh *Digital Marketing*, Kreativitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pemasaran pada PT. Cipta Aneka Selera, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

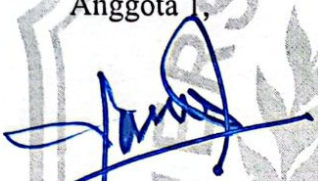
Tanggal : 06 Juni 2024

Tempat : Gedung A, Ruang 2.14


Tim Penguji,


Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK. 1967101611803861

Anggota 1,


Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun.
NPK. 1973100911139340

Anggota 2,

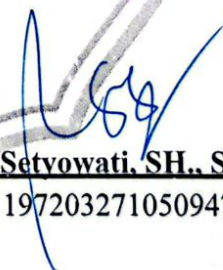

Feti Fatimah, SE., MM.
NPK. 1979052510709622

Mengesahkan

Dekan,


Maheni Ika 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 kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada Ayah saya Dwi Priyo Santoso, Ibu saya Anita Puji Harini dan Adik saya Aril Syahputra Alghifari serta keluarga besar saya yang telah setia menemani, membimbing, memahami, mendukung, menasehati, dan mendoakan saya setiap waktu.
3. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah membantu mendampingi, membimbing dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi.
4. Terima kasih kepada civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih kepada pihak PT. Cipta Aneka Selera (C Bezt) yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi.
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya Risa Rosalina, Alfani Salsabila Azzahro, dan Lala Rizky Hari Shafira yang telah menemani dan mendukung saya setiap waktu.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember angkatan tahun 2020.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

*”Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*
(Q.S Al- Insyirah, 94:5-6)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kumpanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh *Digital Marketing*, Kreativitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pemasaran pada PT. Cipta Aneka Selera.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT selaku dosen penguji utama
5. Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun selaku dosen pembimbing I dan
6. Ibu Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal.
9. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 06 Juni 2024


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3 Desain Penelitian.....	21
3.4 Jenis Data.....	22
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Teknik Analisis Data.....	24
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.9 Uji Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	28
4.2 Deskripsi Responden.....	31
4.3 Hasil Frekuensi Responden.....	32
4.4 Analisis Data.....	40
4.5 Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53

5.3 Keterbatasan Penelitian	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59



DAFTAR TABEL

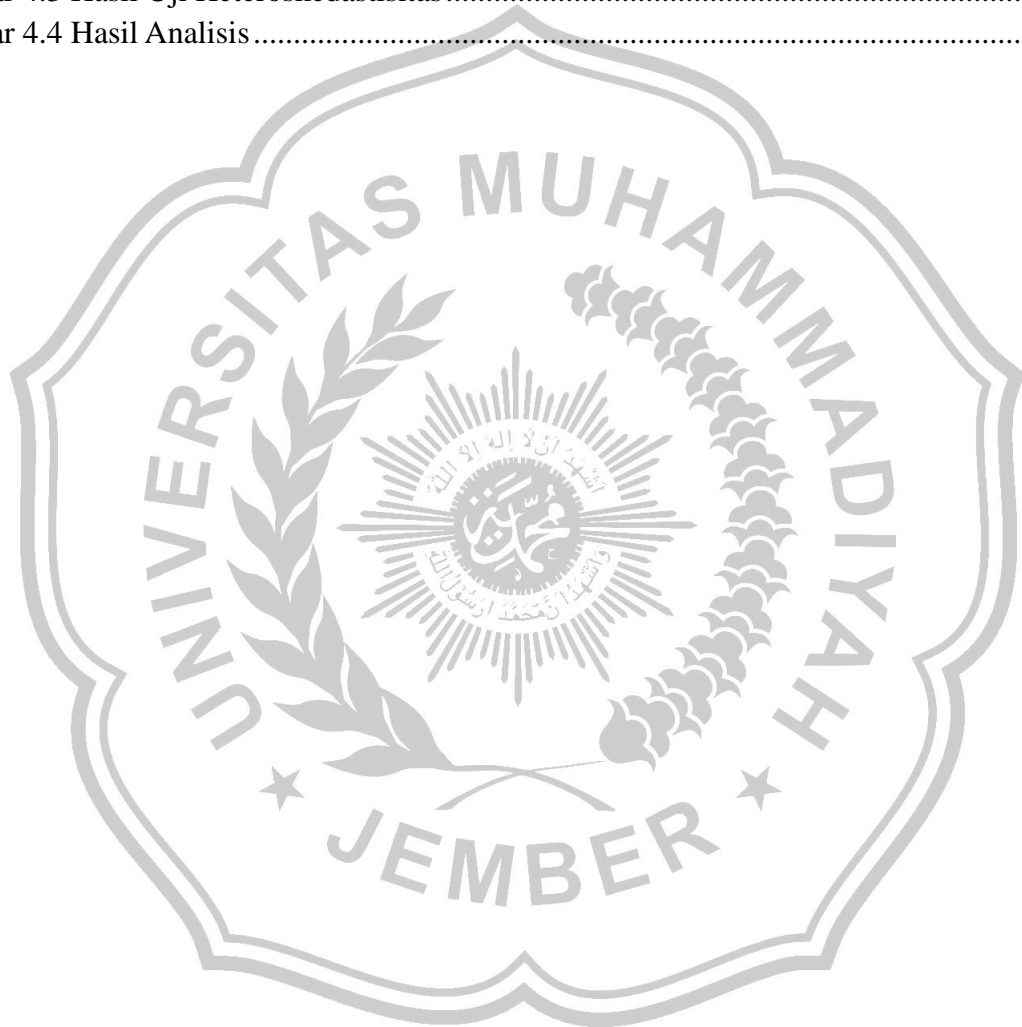
Tabel 1.1	Jumlah dan Perkembangan Resto Cepat Saji CBezt di Wilayah Jawa Timur Tahun 2020-2023	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Jumlah Manager Resto CBezt Unit Jawa Timur.....	23
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	32
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai pemanfaatan fitur <i>hashtag</i> , <i>geotag</i> , <i>follow</i> , <i>share</i> , <i>like</i> , <i>comment</i> , dan <i>mention</i> untuk memudahkan dalam memasarkan produk.....	32
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai pemanfaatan fitur <i>hashtag</i> , mengikuti trend yang sedang populer, kolaborasi dengan <i>influencer</i> , dan video dengan deskripsi yang menarik untuk memperkenalkan PT. Cipta Aneka Selera	33
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai pemanfaatan fitur katalog, fitur status, dan group chat untuk menampilkan produk dan layanan serta berinteraksi dengan pelanggan, dengan kemampuan untuk mengotomatisasi, mengurutkan, dan membalas pesan dengan cepat dengan mudah	34
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai pemberian ke aslian akan produk yang ditawarkan	34
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai tingkatan perubahan produk yang dimiliki PT. Cipta Aneka Selera terus menerus dilakukan untuk memberikan pembaharuan produk	35
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai kualitas produk dari hasil ide baru PT. Cipta Aneka Selera dilakukan untuk terus mengembangkan kreativitas produk dengan kualitas yang semakin baik	35
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai kemampuan yang diberikan oleh karyawan dan fasilitas yang berikan oleh PT. Cipta Aneka Selera berkualitas.....	36
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai konsisten dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	37
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen	37
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai memiliki empati terhadap konsumen	38
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai mampu meberikan pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap PT. Cipta Aneka Selera	38
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai jumlah penjualan produk yang berhasil dicapai oleh PT. Cipta Aneka Selera	39
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai tingkat pertumbuhan pelanggan yang berhasil dicapai oleh PT. Cipta Aneka Selera	39
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai besarnya keuntungan penjualan produk yang berhasil diperoleh oleh PT. Cipta Aneka Selera	40
Tabel 4.18	Data Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.19	Data Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolonieritas	43

Tabel 4.21 Tabel Data Hasil Analisis Linier Berganda.....	44
Tabel 4.22 Data Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.23 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
Tabel 4.24 Data Hasil Uji Simultan.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Trend Data Pertumbuhan Industri Makanan Minuman Jawa Timur 2011-2023	1
Gambar 1.2 Jumlah dan Potensi Pengguna Internet Di Indonesia Jawa Timur Tahun 2023	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Struktur Kepegawaian PT. Cipta Aneka Selera	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Gambar 4.4 Hasil Analisis	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Responden (Online).....	59
Lampiran 2. Bukti Penyebaran Kuesioner.....	62
Lampiran 3. Data Tabulasi Kuesioner	63
Lampiran 4. Tabel r untuk $df = (N-2)$	71
Lampiran 5. Tabel t.....	76
Lampiran 6. Tabel Uji F.....	81
Lampiran 7. Tabel Frekuensi	85
Lampiran 8. Uji Validitas.....	96
Lampiran 9. Uji Reliabilitas	98
Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik.....	99
Lampiran 11. Uji Hipotesis.....	100
Lampiran 12. Surat Keterangan Penelitian.....	102

