

**PERAN PEMASARAN DIGITAL, SEGMENTASI PASAR, DAN PENGALAMAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CAFE
KOPI BOSS JEMBER**

SKRIPSI

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



**Oleh : Yesita Karel
21.1041.1030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**PERAN PEMASARAN DIGITAL, SEGMENTASI PASAR, DAN PENGALAMAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CAFE
KOPI BOSS JEMBER**

SKRIPSI



**Oleh : Yesita Karel
21.1041.1030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesita Karel
Nim : 2110411030
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul “Peran Pemasaran Digital, Segmentasi Pasar, dan Pengalaman Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Cafe Kopi Boss 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, 25 Juli 2025

Yang menyatakan,



Yesita Karel

Nim. 2110411030

SKRIPSI

PERAN PEMASARAN DIGITAL, SEGMENTASI PASAR, DAN PENGALAMAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CAFE KOPI BOSS JEMBER



Dosen Pendamping Utama : Maheni Ika Sari, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu S.Psi., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peran Pemasaran Digital, Segmentasi Pasar, dan Pengalaman Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Cafe Kopi Boss Jember,” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Yesita Karel

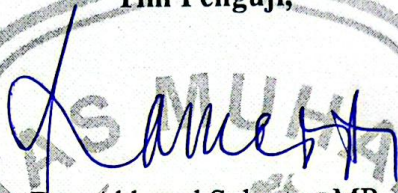
Nim : 2110411030

Hari : Jumat

Tanggal : 25 Juli 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Drs. Akhmad Suharto., MP

NPK. 1962120118906242

Anggota 1,



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Anggota 2,



Pawestri Winahyu S, Psi, MM
NPK. 1982052611703800

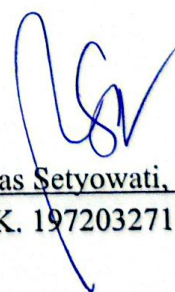
Mengesahkan:

Dekan,




Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Perogram studi,



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

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Al Baqarah: 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyariah: 5)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.”
(Yesita Karel)

“Terlambat lulus atau lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus kuliah. Bukanlah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus dan percayalah alasan saya disini menjadikan pengalaman hidup saya. Tidak ada yang terlalu cepat ataupun terlambat, semua berjalan sesuai dengan ketentuan waktu takdir yang tepat.”
(Aldhien Rivaldo Sembiring)

“Ada yang mengatakan syarat mengerjakan skripsi itu perlu jatuh cinta atau patah hati. Ya betul, penulis mengalami keduanya. Tapi jangan lupa untuk bangkit ketika jatuh dan jangan lupa untuk tumbuh kembali ketika patah.”
(Yesita Karel)

PERSEMBAHAN

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

1. Allah SWT, Sang Maha Pemberi, yang dengan rahmat nya telah memberi penulis kekuatan dan kesempatan untuk menuntut ilmu serta menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama, ayahanda Heri, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dengan baik dan mendukung penulis sehingga mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
3. Pintu surga, ibunda Muallimah, terimakasih yang sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk semangat, doa dan nasihat yang diberikan selama ini.
4. Kakak tersayang, Debi Jois Heriyanto, Firman Ramadhani yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi berjuang. terimakasih sudah mengusahakan segalanya untuk adik perempuanmu ini.
5. Kedua kakak ipar, yang sudah seperti kakak kandung Agus Tining Tyas, Sindy Aprilia yang selalu jadi tempat keluh kesah dan mendukung apa yang terbaik.
6. Keempat ponakan, Gavin Laurent Biasvarna, Chelsea Laurent Biasvarna, Jesslyn Laurent Firsindy, dan satu lagi ponakan yang belum diketahui namanya karna belum launching, teruslah melangkah, kerjarlah cita-cita dengan keyakinan, karena penulis akan selalu ada untukmu.
7. Keluarga besar, Karel Fam's dan Kelurga Ardani yang selalu mendukung dalam bentuk doa dan semangat. Kehangatan serta cinta kalian menjadi penguat bagi penulis di setiap langkah perjalanan ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik, yang selalu ada saat suka dan duka, menjadi tempat berbagi cerita, kebersamaan serta segala bentuk dukungan yang sangat berarti selama masa perkuliahan. Terimakasih selalu menjadi garda terdepan dimasa-masa sulit penulis. *See you on top. Guys!*
9. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Pawestri Winahyu S.Psi.,MM sebagai dosen pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih atas arahan, ilmu dan waktu yang telah diberikan untuk membimbing penulis hingga tahap akhir ini.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah berbagi ilmu, pengalaman, dan wawasan selama masa perkuliahan. Setiap ilmu yang telah diberikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik dan kehidupan penulis ke depan.
11. Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, berkembang, dan belajar menjadi pribadi yang lebih baik.
12. Terakhir, Untuk diri sendiri, Yesita Karel yang telah berjuang melewati setiap tantangan, jatuh, bangkit kembali, dan terus melangkah meski dihadapkan pada berbagai rintangan. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Semoga perjalanan ini menjadi awal dari langkah-langkah besar berikutnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Peran Pemasaran Digital, Segmentasi Pasar, dan Pengalaman Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Cafe Kopi Boss Jember, skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis.
2. Orang tua yang telah mendidik, mendukung dan tiada hentinya memberikan semangat setiap hari serta doa yang tidak pernah terputus.
3. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Drs. Akhmad Suharto., MP, selaku dosen penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Maheni Ika Sari, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, ilmu dan waktu untuk membimbing penulis hingga tahap akhir ini.
6. Dr. Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M, selaku Kepala Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember .
7. Pawestri Winahyu S.Psi.,MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, ilmu dan waktu untuk membimbing penulis hingga tahap akhir ini.
8. Seluruh dosen prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah bapak, ibu berikan.
9. Owner dan staff Cafe Kopi Boss Jember, yang telah bersedia untuk bekerjasama dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan dalam mencapai kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini tidak hanya menjadi syarat stars 1 semata, akan tetapi penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan dan bisa memberikan serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 25 Juli 2025



Vesita Karel

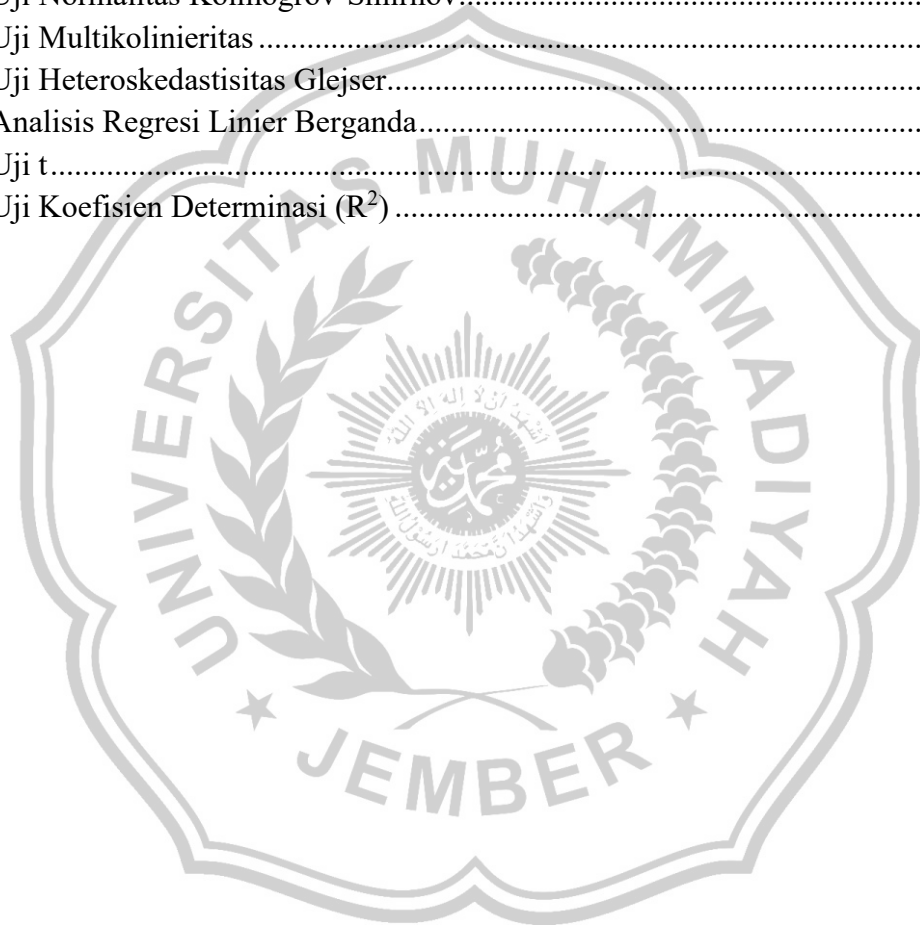
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN COVER.....	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Landasan Teori.....	8
2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Diferensiasi Kompetitif.....	12
2.1.4 Pengertian Strategi Pemasaran	13
2.1.5 Loyalitas konsumen.....	13
2.1.6 Pemasaran Digital	14
2.1.7 Segmentasi Pasar.....	15
2.1.8 Pengalaman Pelanggan.....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian	25
2.4.1 Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Konsumen	25
2.4.2 Pengaruh Segmentasi Pasar Terhadap Loyalitas Konsumen	25
2.4.3 Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Identifikasi Variabel	27
3.1.1 Variabel Independent/Bebas (X).....	27
3.1.2 Variabel Dependent/Terikat (Y).....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.2.1 Pemasaran digital (X1).....	27

3.2.2 Segmentasi pasar (X2)	28
3.2.3 Pengalaman pelanggan (X3)	28
3.2.4 Loyalitas konsumen (Y)	28
3.3 Desain Penelitian	29
3.4 Jenis Data	29
3.4.1 Data Sekunder	29
3.4.2 Data Primer	29
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5.1 Pengertian Populasi	29
3.5.2 Sampel	29
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6 Metode Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Uji Instrumen Data	31
3.7.2 Uji Validitas	31
3.7.3 Uji Reliabilitas	31
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.7.6 Uji Hipotesis	33
3.7.7 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.2 Analisis Responden	39
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	41
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	43
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.3.4 Uji Hipotesis	46
4.4 Pembahasan	49
4.4.1 Pengaruh Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Konsumen Cafe Kopi Boss Jember	49
4.4.2 Pengaruh Segmentasi Pasar terhadap Loyalitas Konsumen Cafe Kopi Boss Jember	51
4.4.3 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Cafe Kopi Boss Jember	52
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omset Penjualan Cafe Kopi Boss 2024	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Uji Validitas	41
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.4 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	43
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	45
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.8 Uji t.....	48
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian	9
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Cafe Kopi Bos Jember	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner	60
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 3. Tabulasi Olah Data Responden	64
Lampiran 4. Karakteristik Responden	66
Lampiran 5. Uji Validitas	67
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	69
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	70
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda	72
Lampiran 9. Uji Hipotesis	73
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	74
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian	75

