

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. BANGKIT JAYA SOLUSINDO**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**AHMAD MAHRUF
NIM: 2412008181**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. BANGKIT JAYA SOLUSINDO**

Oleh:

Nama : Ahmad Mahruf
NIM : 2412008181
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal, 13 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Rizal Bakti, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.Si



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. BANGKIT JAYA SOLUSINDO**

Oleh:

Nama : Ahmad Mahruf
NIM : 2412008181
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Agustus 2024
Waktu : 14.20-15.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Yuliawan, SE, M.Si (.....)

Anggota : Mega Indah Edityawati, SE, MM (.....)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Mahruf
NIM : 2412008181
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3207172812950003
Alamat : Jl. H. Mustova V RT 06 RW 04

.
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh *digital marketing* dan promosi kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo, ini merupakan hasil karya tulis saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 13 Agustus 2024

Ahmad Mahruf
NIM : 2412008181

ABSTRAK

Ahmad Mahruf. NIM. 2412008181. Pengaruh *Digital Marketing* Dan Promosi Kepuasan Konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *digital marketing* dan promosi kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linier regresi berganda.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 62,7% faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh digital marketing dan promosi sedangkan sisanya 37,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel digital marketing dan promosi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (84,193) > F_{tabel} (3,090)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel digital marketing menunjukkan hasil $t_{hitung} (3.305)$, variabel promosi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4.442)$, dimana $t_{tabel} (1.98397)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah promosi.

Kata Kunci : Digital Marketing, Promosi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ahmad Mahruf. NIM. 2412008181. The Influence Of Digital Marketing And Promotion Of CV Consumer Satisfaction. Bangkit Jaya Solusindo

The purpose of this study is to find out and analyze the influence of digital marketing and CV consumer satisfaction promotion. Bangkit Jaya Solusindo. The type of research used is explanatory research with a research method in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by Purposive sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple regression linear analysis.

The results of the determination coefficient test showed that 62.7% of consumer satisfaction factors could be explained by digital marketing and promotion while the remaining 37.3% could be explained by other factors that were not examined in this study. Meanwhile, the results of the F test show that simultaneously digital marketing and promotion variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{cal} (84,193) > F_{tabel} (3,090)$. The results of the t-test showed that the digital marketing variable showed the results of tcount (3,305), the promotion variable showed the results of tcount analysis (4,442), where $t_{table} (1.98397)$ partially had a positive and significant effect on consumer satisfaction. The dominant variable affecting consumer satisfaction is promotion.

Keywords: Digital Marketing, Promotion, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul pengaruh *digital marketing* dan promosi kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor pengaruh *digital marketing* dan promosi terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui digital marketing dan promosi apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Dr. Rizal Bakti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Kasimkuswara dan Ibunda Daritem yang telah memberikan semangat kepada penulis.
9. Istri Fina Marwah dan Anak Muhammad Willy Pratama yang tercinta yang telah memberikan semangat dan menemani setiap saat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 13 Agustus 2024
Peneliti,

Ahmad Mahruf
2412008181

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Perumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Definisi Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. <i>Digital Marketing</i>	7
2.1.3. Promosi	9
2.1.4. Kepuasan Konsumen	11
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1. Variabel Bebas	20
3.5.2. Variabel Terikat	21
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	23
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	24
3.6.3. Uji Kualitas Data	25
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	26
3.6.5. Uji Hipotesis	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.2. Visi dan Misi	31

4.1.3. Struktur Organisasi CV. Bangkit Jaya Solusindo	31
4.1.4. Karakteristik Responden	33
4.1.5. Tanggapan Responden	34
1. <i>Digital Marketing</i> (X_1)	35
2. Promosi (X_2)	37
3. Kepuasan Konsumen (Y)	39
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	43
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Multikolinieritas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	46
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	46
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	46
2. Hasil Uji F (Simultan)	47
3. Koefisien Determinasi	48
4. Hasil Uji t (Parsial)	49
5. Pengaruh Dominan	49
4.2. Pembahasan	50
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Konsumen CV Bangkit Jaya Solusindo Tahun 2021-2023.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	24
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Digital Marketing	35
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Promosi.....	37
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Digital Marketing	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4.12. Hasil Uji F	48
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	44
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	55
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 3. Tabulasi Data	60
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	61
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	65
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	66
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	67
Lampiran 8. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	69