

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT CIBITUNG MOTOR MANDIRI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Dede Candra Abiyasa Yusuf
NPM: 41183402190072



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT CIBITUNG MOTOR MANDIRI

Tanggal : 15 November 2023

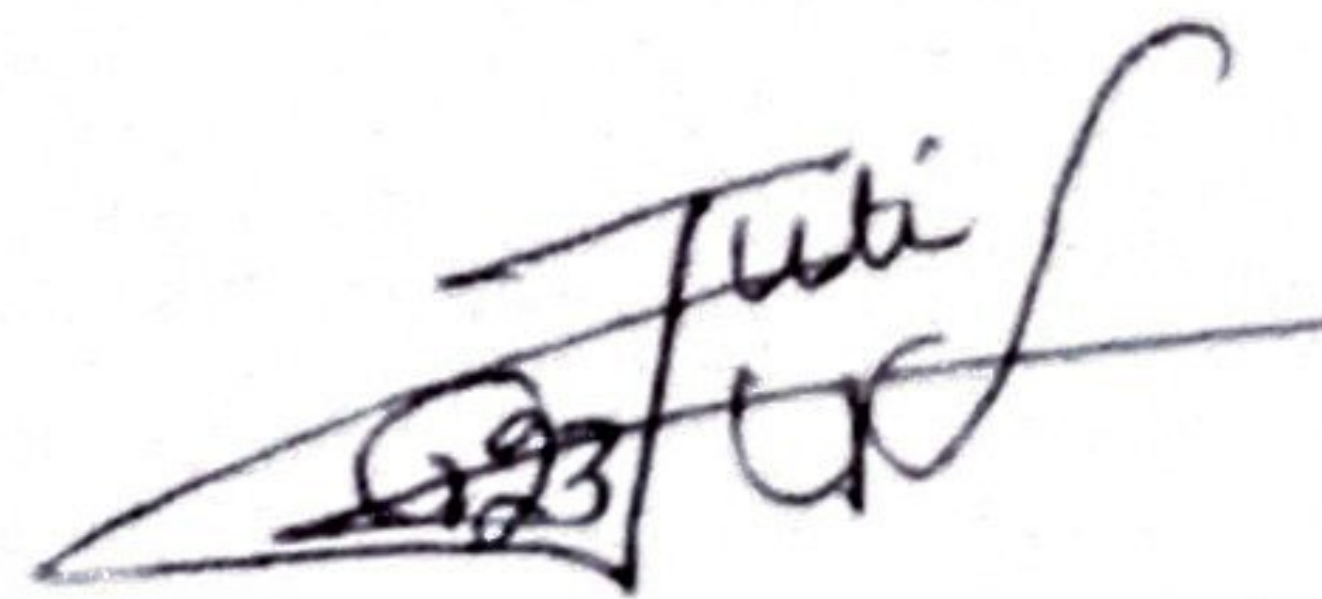
Oleh

Dede Candra Abiyasa Yusuf

NPM : 41183402190072

Disetujui,

Pembimbing



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

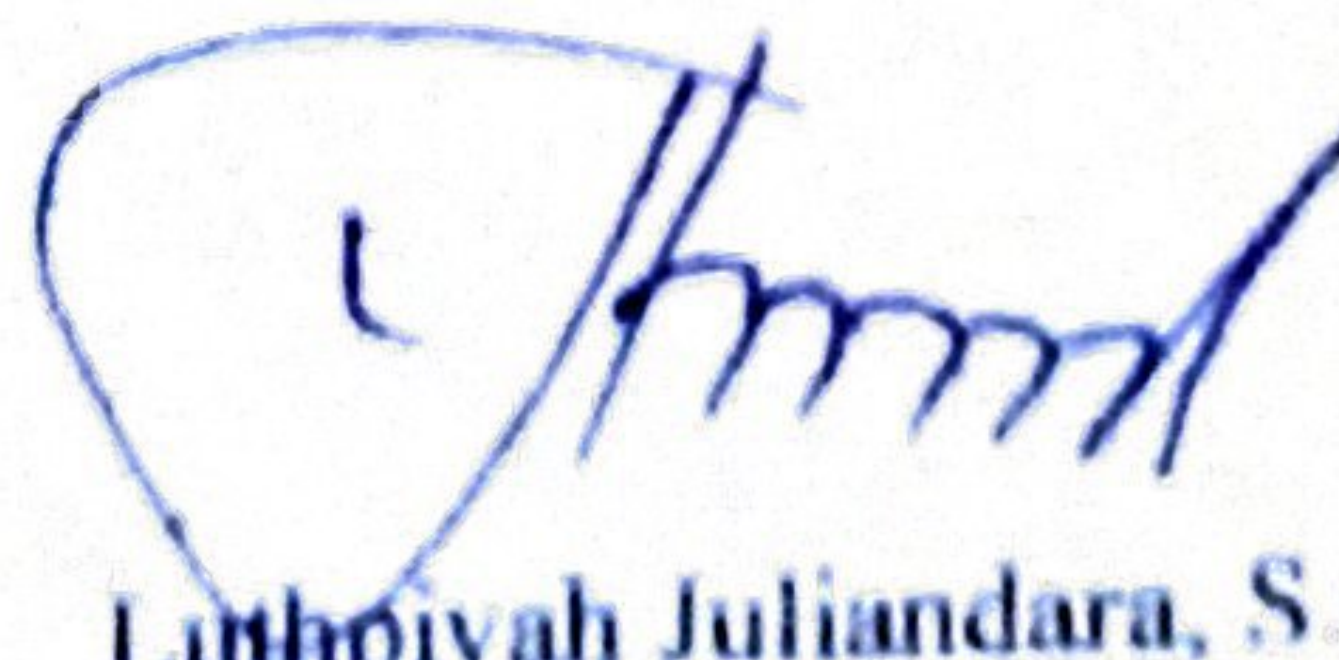
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT CIBITUNG MOTOR MANDIRI

Tanggal : 22 November 2023

Oleh

Dede Candra Abiyasa Yusuf

NPM : 41183402190072

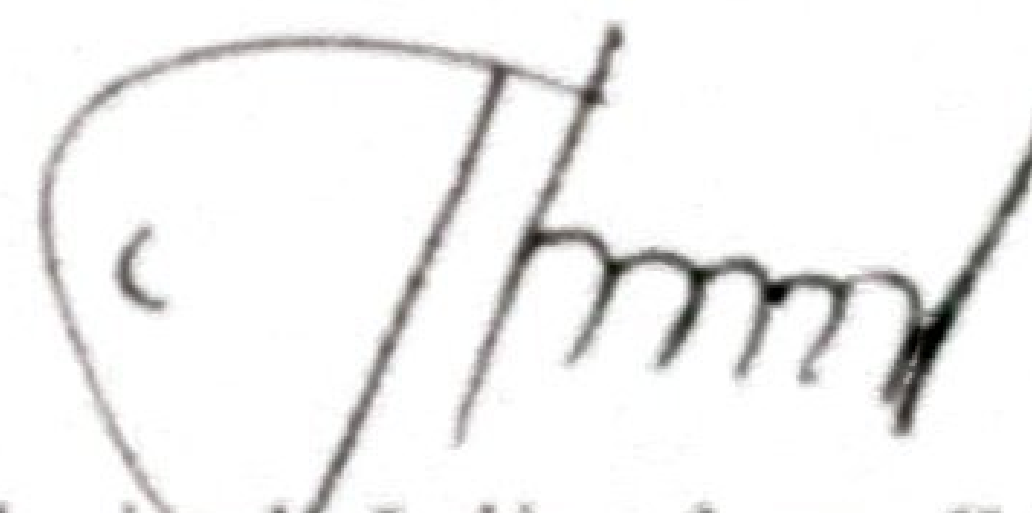
Diuji oleh,

Penguji I



Yunike Berry, S.M.B., M.Sc.

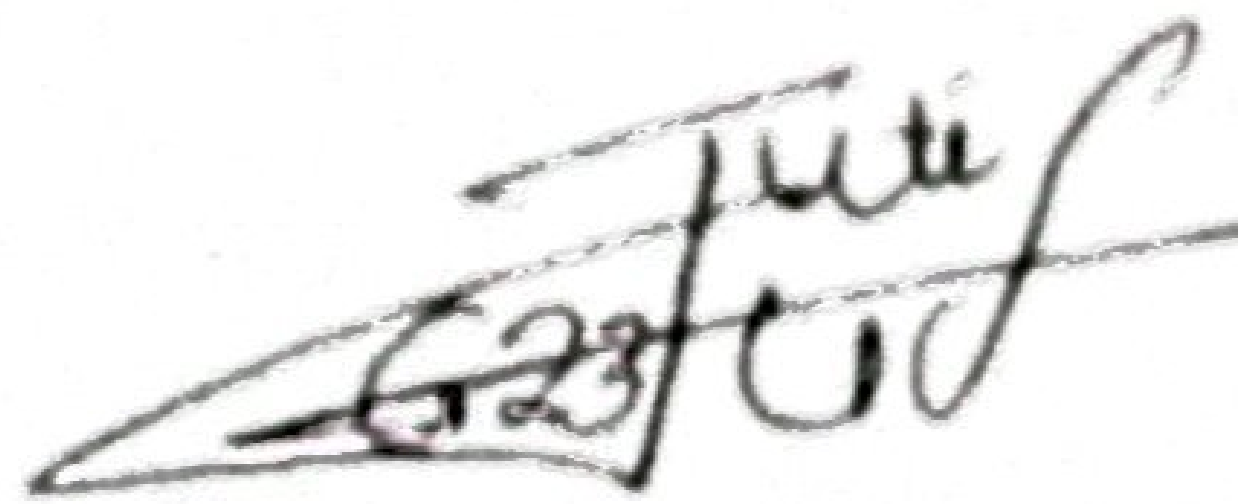
Penguji II



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

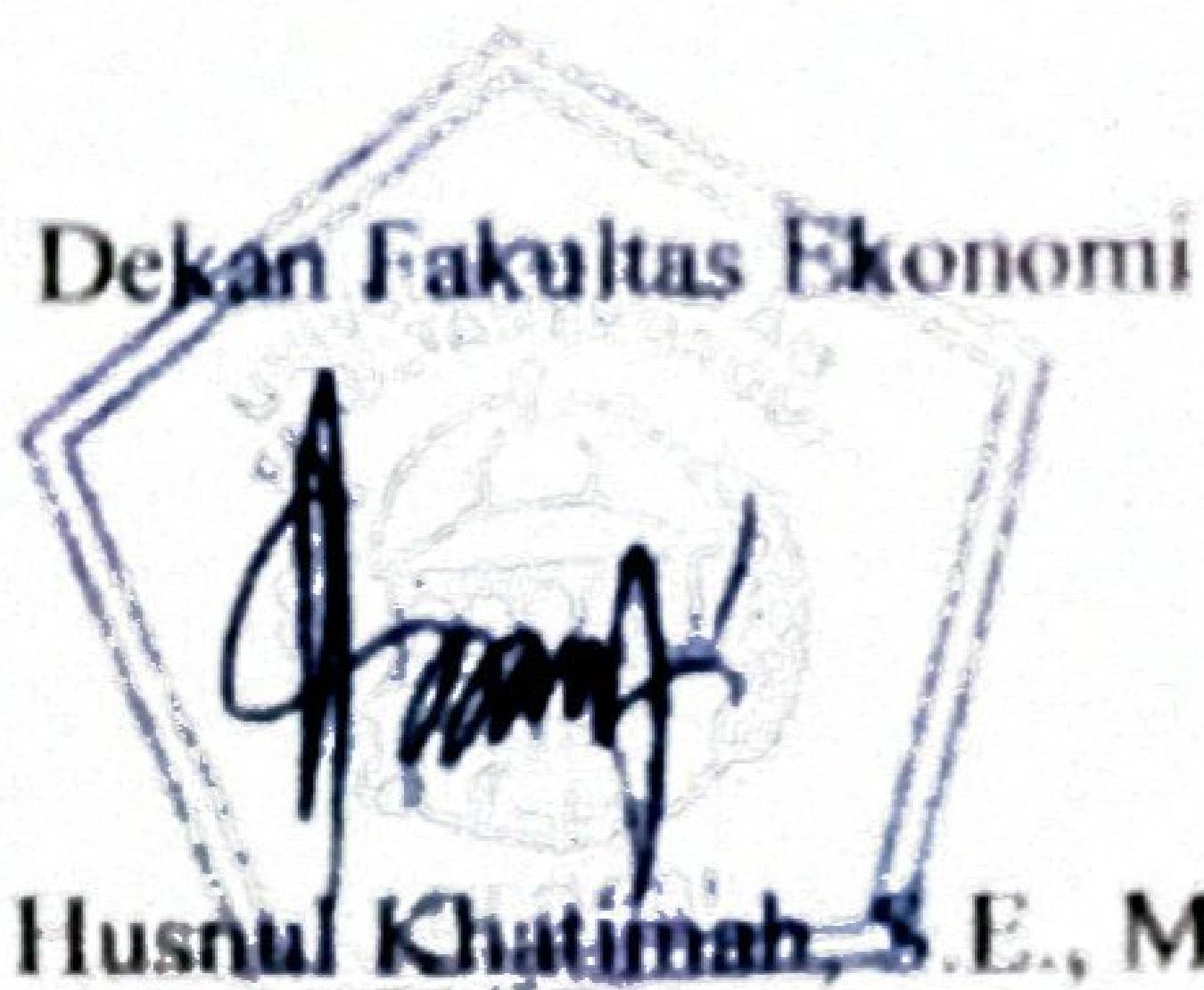
Mengetahui,

Pembimbing



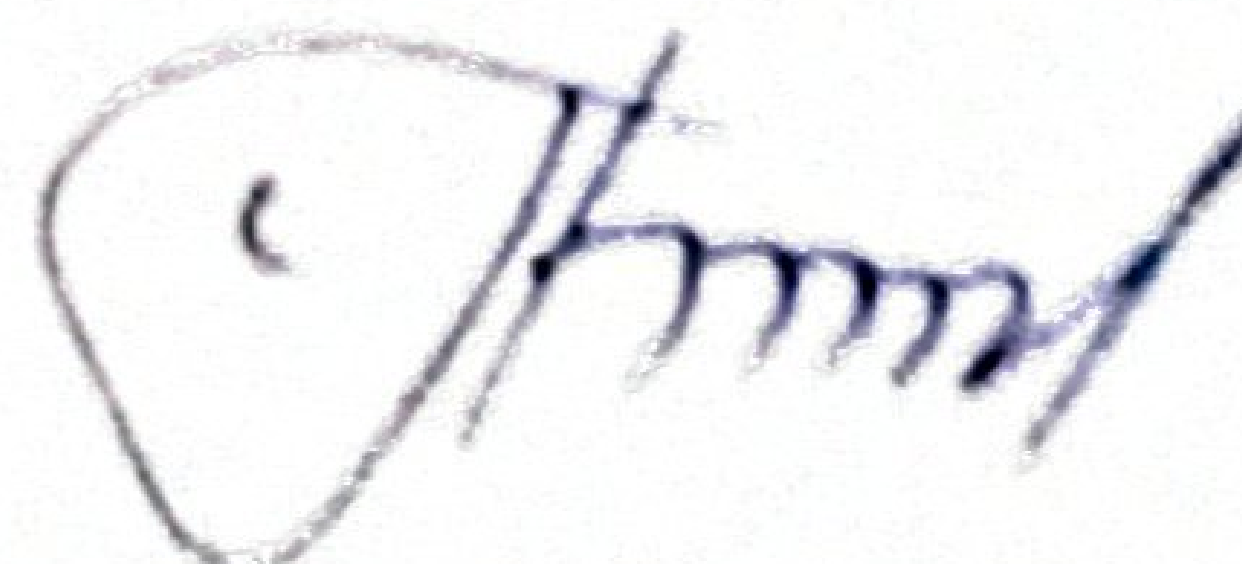
Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Candra Abiyasa Yusuf
NPM : 41183402190072
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh *Social Media Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Cibitung Motor Mandiri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 22 November 2023

Yang menyatakan,



Dede Candra Abiyasa Yusuf

ABSTRAK

Dede Candra Abiyasa Yusuf (41183402190072)

Pengaruh *Social Media Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Cibitung Motor Mandiri

xv + 103 Halaman + 24 Tabel + 2 Gambar + 1 Grafik + 21 Lampiran.

Kata Kunci: *Social Media Marketing*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *social media marketing* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Cibitung Motor Mandiri. Jumlah sampel sebanyak 97 konsumen. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi berganda dengan program IBM SPSS versi 23.

Hasil uji penelitian statistik menunjukkan bahwa *social media marketing* berpengaruh secara signifikansi terhadap terhadap kepuasan konsumen di PT Cibitung Motor Mandiri yang dibuktikan dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} variabel *social media marketing* (X_1) adalah 3,722 dan nilai t_{tabel} 1,661 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,722 > 1,661$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti *social media marketing* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 2,716 dan nilai t_{tabel} 1,661 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,716 > 1,661$) dengan nilai signifikansi ($0,008 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Hasil koefisien korelasi (R^2) yang secara simultan (bersama-sama) antara variabel *social media marketing* (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 0,331. Ini artinya bahwa 33,1% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi *social media marketing* dan kualitas pelayanan. Sisanya 66,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, misalnya kualitas produk, harga dan variabel lainnya.

Daftar Pustaka: 22 (2014 – 2023)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmaanir rohim

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Sosial Media Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Cibitung Motor Mandiri”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Yunike Berry, S.M.B., M.Sc. dan Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran dan kritik yang diajukan dalam sidang skripsi.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kiman dan Ibu Acih. Yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
7. Teruntuk diriku sendiri terimakasih sudah mampu berjuang selama ini walaupun memiliki banyak kekurangan karena kesempurnaan milik Tuhan.

8. Kaka tersayang Alm Yasin, Al Anas Firdaus dan Adik tercinta Siti Khoerul Hisni. Terima kasih untuk kasih sayang, doa dan dukungan moral sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan.
9. Terima kasih kepada keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menjalankan pendidikan ini.
10. Sdr Nurman Jaya, S.E. dan staf PT Cibitung Motor Mandiri terima kasih sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
11. Untuk kekasihku tercinta Lalatipah, S.E. yang selalu menemani dengan setia dan memberi semangat, memotivasi dan menyadarkan penulis arti tanggungjawab, terimakasih dukungannya selama penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya Fakultas Ekonomi Angkatan 2019, khususnya Manajemen 2019 Reguler A dan teman-teman KKN yang selalu memberikan masukan saran.
13. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis memohon kepada Allah SWT agar seluruh dukungan, bantuan, bimbingan dari semua pihak di balas oleh Allah SWT dengan sebaik-baiknya dan berlipat dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Wassalamualaikum wr. wb.

Bekasi, 22 November 2023

Penulis,

Dede Candra Abiyasa Yusuf

41183402190072

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	8
1.5 Sistematika Pelaporan	9
BAB II TUBJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 <i>Social Media Marketing</i>	10
2.2.1 Definisi <i>Social Media Marketing</i>	10
2.2.2 Manfaat <i>Social Media Marketing</i>	11
2.2.3 Indikator <i>Social Media Marketing</i>	11
2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.3.2 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14

2.4	Kepuasan Konsumen	14
2.4.1	Definisi Kepuasan Konsumen	14
2.4.2	Faktor Kepuasan Konsumen	15
2.4.3	Manfaat Kepuasan Konsumen	16
2.4.4	Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.5	Penelitian Terdahulu	18
2.6	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	22
2.6.1	Kerangka Pemikiran	22
2.6.2	Formulasi Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.1.1	Metode Penelitian	25
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.1.3	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.1.4	Jenis dan Sumber Data	27
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.2	Model dan Instrumen Penelitian	29
3.2.1	Variabel <i>Social Media Marketing</i>	29
3.2.2	Variabel Kualitas Pelayanan	30
3.2.3	Variabel Kepuasan Konsumen	30
3.3	Metode Analisis Data	31
3.4	Uji Kualitas Data	32
3.4.1	Uji Validitas	32
3.4.2	Uji Reliabilitas	32
3.5	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.1	Uji Normalitas	33
3.5.2	Uji Multikolinearitas	34
3.5.3	Uji Heteroskedastisitas	34
3.6	Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.7	Uji Hipotesis	35

3.7.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	35
3.7.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	36
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2	Visi PT Cibitung Motor Mandiri	39
4.1.3	Misi PT Cibitung Motor Mandiri	39
4.2	Profil Data Responden	39
4.3	Deskripsi Variabel	42
4.3.1	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen	42
4.3.2	Deskripsi Data Variabel <i>Social Media Marketing</i>	44
4.3.3	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.4	Uji Kualitas Data	48
4.4.1	Deskripsi Hasil Uji Validitas	48
4.4.2	Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	49
4.5	Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1	Uji Normalitas	50
4.5.2	Uji Multikolinieritas	51
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	52
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.7	Analisis Data dan Uji Hipotesis	54
4.7.1	Uji Signifikansi Parsial	54
4.7.2	Uji Signifikansi Simultan	55
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi	56
4.8	Pembahasan	57
4.8.1	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> terhadap Kepuasan Konsumen ..	58
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.8.3	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	59

4.9 Kelemahan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Objek Penelitian	38

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
--	----

Lampiran 20

Hasil Uji Turnitin

Skripsi_Dede Candra

ORIGINALITY REPORT

29%
SIMILARITY INDEX

26%
INTERNET SOURCES

17%
PUBLICATIONS

16%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	4%
2	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
6	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Perguruan Tinggi Pelita Bangsa Student Paper	1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%