



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA EVIRA BATIK SURABAYA

Siti Mukaromah
181500002

DOSEN PEMBIMBING
Tri Aripriabowo, S.E., M.Si

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA EVIRA BATIK
SURABAYA**



Oleh :
SITI MUKAROMAH
181500002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA EVIRA BATIK
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Oleh :

SITI MUKAROMAH

181500002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Social Media Marketing, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Evira Batik Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Siti Mukaromah
- b. Nim : 181500002
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 24 April 2022

Dosen Pembimbing,



Tri Ariprowo, S.E., M.Si

NPP. 1809867/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Social Media Marketing, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Evira Batik Surabaya

Identitas Mahasiswa

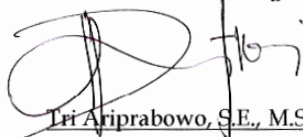
- a. Nama : Siti Mukaromah
- b. Nim : 181500002
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-mail : mukaromahsiti97@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP : P109398/DY

Surabaya, 22-08-2022
Dosen Pembimbing



Tri Aripriabowo, S.E., M.Si
NPP : 1809867/DY

Menyetujui,
Dekan



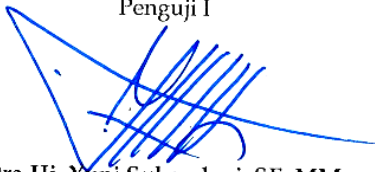
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan di setujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 10 Juni
Tahun : 2022

Penguji I



Dra. Hj. Yuni Sukandani, SE., MM
NPP/NIP : 8611142/DY

Penguji II



Dr. Aji Prasetyo, SEI., MSA
NPP/NIP : 1507730/DY

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan rahmat berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini guna untuk memenuhi syarat menyusun skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan judul **“Pengaruh Social Media Marketing, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Evira Batik Surabaya”**. Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tri Aripriabowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Pimpinan Perusahaan dan karyawan Evira Batik yang telah banyak membantu penulis untuk memperoleh informasi data yang diperlukan.
6. Bapak Roikan dan Ibu Suminah Selaku orang tua

saya dan saudara-saudara saya yang lain, terimakasih atas doa, bimbingan serta semangat yang telah diberikan selama ini.

7. M. Ilham Fuad Cahayadi selaku partner hidup saya.
8. Teman-teman seperjuangan di kelas D 2018 Jurusan Manajemen terimakasih atas semua kerjasamanya.

Dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun saya harapkan, dalam penyusunan skripsi dikemudian hari dapat berjalan dengan baik dan sempurna. Akhir kata penulis juga berharap agar apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi mereka yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 30 Mei 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Mukaromah', written over a horizontal line.

(Siti Mukaromah)

MOTTO

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keihlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan. Yakin, Ikhlas, Istiqomah itu kunci dalam hidup”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam yang senaniasa memberikan karunia sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Social Media Marketing, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Evira Batik Surabaya”**. Laporan Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah mempermudah jalan dari awal sampai akhir pembuatan skripsi.
2. Bapak dan Ibuku tercinta serta keluargaku yang selalu berdoa, memberikan inspirasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen-dosen jurusan Prodi Manajemen Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
4. M. Ilham Fuad Cahyadi, Agung Satrio yang sudah menemani saya dan memberikan support dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat saya terimakasih atas perhatian yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Prodi Manajemen khususnya angkatan 2018 Kelas D yang selalu menyemangatu satu sama lain.
7. Dan teruntuk Pimpinan Perusahaan dan karyawan Evira Batik yang telah banyak membantu penulis untuk memperoleh informasi data yang diperlukan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Mukaromah
Nim : 181500002
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: “Pengaruh *Social Media Marketing*, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Evira Batik Surabaya” yang saya usulkan dengan rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 - 2022 bersifat original.

Bilamana pernyataan ini (ditemukan unsur pliasiagi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebernar-benarnya.

Surabaya, 30 Mei 2022

Mahasiswa,



Siti Mukaromah

NIM : 181500002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Pemasaran.....	20
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	20
2.2.3 <i>Social Media Marketing</i>	21
2.2.4 Kualitas Produk	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan	28
2.2.6 Keputusan Pembelian	32
2.3 Kerangka Konseptual	36

2.4	Hipotesis.....	37
2.4.1	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	39
2.4.4	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> , Kualitas Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Rancangan Penelitian	41
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel.....	43
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data	44
3.3.1	Jenis Data	44
3.3.2	Sumber Data.....	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data	45
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..	46
3.5.1	Variabel Penelitian.....	46
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	49
3.6.2	Uji Instrumen	50
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	51
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.6.5	Koefisien Determinasi (R ²).....	53
3.6.6	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	57
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
4.1.3	Tugas dan Fungsi Bagian	58
4.2	Analisis Data.....	59
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.2.2	Uji Instrumen	70
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	72
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.2.5	Koefisien Determinasi	79
4.2.6	Uji Hipotesis	80
4.3	Pembahasan	84
4.3.1	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan pembelian	84
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	87
4.3.4	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> , Kualitas Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		91
DAFTAR PUSTAKA		95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert.....	46
Tabel 3.2 Kategori Mean Variabel Independen Dan Dependen ..	50
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.4 Distribusi Responden Variabel X1 <i>Social Media Marketing</i>	62
Tabel 4.5 Distribusi Responden Variabel X2 Kualitas Produk.....	64
Tabel 4.6 Distribusi Responden Variabel X3 Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.7 Distribusi Responden Variabel Y Keputusan Pembelian	68
Tabel 4.8 Uji Validitas X1 (<i>Social Media Marketing</i>)	70
Tabel 4.9 Uji Validitas X2 (Kualitas Produk).....	70
Tabel 4.10 Uji Validitas X3 (Kualitas Pelayanan).....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Y (Keputusan Pembelian).....	71
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4.16 Penyajian Data Persiapan Analisis Regresi Linear	75
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.19 Uji t	81
Tabel 4.20 Uji F	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Evira Batik Surabaya.....	58
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal
- Lampiran 2 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Peserta Ujian Proposal
- Lampiran 4 : Lembar Catatan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 8 : Kartu Bimbingan Skripsi 1
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan Skripsi 2
- Lampiran 10 : Keterangan Pengambilan Data
- Lampiran 11 : Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 12 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi Dospem 1
- Lampiran 13 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi Dospem 2
- Lampiran 14 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 15 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 16 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 17 : Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 18 : Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi Uji T, Dan Uji F