

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SEBLAK
BLOOM NGAWI
(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Ngawi)**

SKRIPSI



OLEH:

KHOFI PRITAYOLA VANENSIA

NIM. 2203102024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SEBLAK
BLOOM NGAWI
(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Ngawi)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu
persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

KHOFI PRITAYOLA VANENSIA

NIM:2203102024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

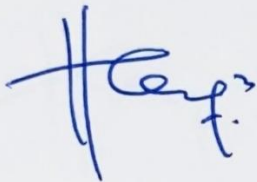
2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Khofi Pritayola Vanensia telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 29 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M

NIDN. 0727107503

Madiun, 29 Juli 2026

Pembimbing II,



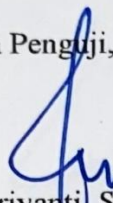
Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak

NIDN. 0710099104

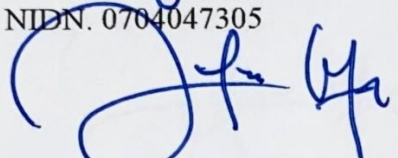
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Khofi Pritayola Vanensia ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu, 05 Agustus 2026

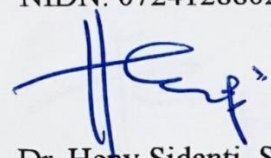
Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

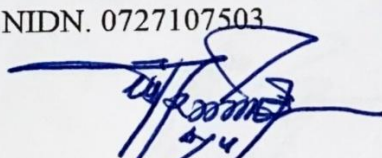
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

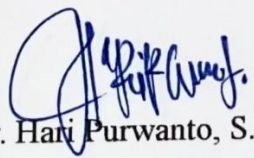
Sekretaris


Dr. Henry Sidanti, S. E., M. M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

Anggota


Dr. Hari Purwanto, S. E., M. M.
NIDN. 0728047704

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprod S1 Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Khofi Pritayola Vanensia

NIM : 2203102024

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 29 Juli 2026



Khofi Pritayola Vanensia

2203102024

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Ketika dunia mendorongmu sampai berlutut untuk menyerah sebenarnya itu waktu yang tepat untuk berdo’a”

(Habib Husain Ja’far)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur kepada kedua orang tua tersayang yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas segala cinta, kesabaran, dan kepercayaan yang menjadi kekuatan bagi saya untuk menyelesaikan pendidikan ini. Saya juga mempersembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri sebagai bentuk apresiasi atas setiap usaha, ketekunan, kesabaran, dan semangat yang telah mengantarkan saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan serta karunia-Nya sehingga dengan izin dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Social Media Marketing dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Seblak Bloom Ngawi (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Ngawi)*" dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas PGRI Madiun. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa perjalanan yang ditempuh tidak selalu berjalan sesuai harapan. Berbagai tantangan, rasa lelah, keraguan, hingga ketakutan pernah menjadi bagian dari proses tersebut. Namun, berkat doa, dukungan, perhatian, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis mampu melewati setiap tahapan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd, selaku Rektor Universitas PGRI Madiun, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan berbagai fasilitas serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan.

3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama proses perkuliahan.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran. Berbagai masukan, arahan, serta motivasi yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga berterima kasih atas kesediaan beliau untuk terus membimbing di tengah berbagai keraguan dan kesulitan yang penulis hadapi selama proses penelitian.
5. Ibu Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, perhatian, kritik, dan saran yang membangun selama penyusunan skripsi. Kesabaran serta dukungan beliau memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini hingga akhir.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah membagikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta berbagai nilai kehidupan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan. Seluruh ilmu dan nasihat yang diberikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik maupun kehidupan penulis.
7. Kedua orang tua tersayang, Ayah Supriyanto dan Ibu Sri Lestari, yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, kepercayaan serta dukungan yang diberikan tanpa mengenal lelah. Penulis menyadari bahwa setiap pencapaian hari ini tidak lepas dari perjuangan Ayah dan Ibu. Walaupun tidak

memiliki kesempatan menempuh pendidikan hingga jenjang sarjana, Ayah dan Ibu mampu memberikan kesempatan terbaik kepada penulis untuk meraih pendidikan yang lebih tinggi. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bukti nyata bahwa Ayah dan Ibu telah berhasil dalam menjaga, merawat, dan mendidik peneliti hingga sampai detik ini.

8. Adikku tersayang, Afrizal Iyaner Kafka Diaz, yang selalu menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terimakasih telah selalu menaruh kepercayaan penuh dan mengandalkan penulis dalam berbagai urusan, mari selalu bertumbuh, berdampingan dan bergandengan dengan erat sebagai saudara kandung untuk hidup yang lebih membahagiakan lagi di masa depan.
9. Kepada Rafi Juan Putra Agita. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini dan berkontribusi banyak hal dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, hingga materi kepada penulis. Apresiasi yang tinggi juga penulis sampaikan atas kesediaannya untuk senantiasa memberikan dorongan semangat dan memberikan motivasi agar tidak mudah putus asa dalam menghadapi tantangan akademis ini. Semoga segala ketulusan dan kebaikan yang telah kamu berikan, berbalik kepadamu dalam bentuk kebahagiaan yang tak terduga.
10. Saudaraku dan teman-teman seperjuangan yang telah menemani setiap proses selama masa perkuliahan maupun penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, dukungan, serta setiap cerita yang telah dibagikan. Kehadiran kalian memberikan warna dan kekuatan sehingga perjalanan ini terasa lebih ringan untuk dijalani.

11. Terakhir, kepada diri penulis sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan menghadapi setiap tantangan, melawan rasa takut, keraguan, rasa lelah dan berbagai pikiran yang sering kali menghambat langkah. Perjalanan ini tidak selalu mudah, tetapi setiap usaha, air mata, dan pengorbanan akhirnya membuahkan hasil. Terima kasih karena memilih untuk terus bangkit dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Ngawi, 29 Juli 2026

Khofi Pritayola Vanensia

NIM. 2203102024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	v
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	16
A. Kajian Pustaka.....	16
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Berpikir Penelitian	40
D. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	61
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
B. Jadwal Penelitian.....	62
C. Desain Penelitian.....	63
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	65

E. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	68
F. Data dan Sumber Data	71
G. Instrumen Penelitian.....	72
H. Teknik Analisis Data	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	83
B. Deskripsi Data.....	84
C. Hasil Pengujian Hipotesis	99
D. Pembahasan.....	120
BAB V PENUTUP.....	138
A. Kesimpulan	138
B. Implikasi Penelitian.....	140
C. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sampel Ulasan Pelanggan di Google Maps dan Tiktok.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	65
Gambar 4. 1 Jenis mediasi (Full mediation atau partial mediation) baru dapat ditentukan setelah melihat hasil pengaruh langsung X1 terhadap Y Ketika variabel Z dimasukkan ke dalam model regresi.....	118
Gambar 4. 2 Jenis Mediasi (full mediation atau partial mediation) baru dapat ditentukan setelah melihat hasil pengaruh langsung X2 terhadap Y Ketika variabel Z dimasukkan ke dalam model regresi.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Rekapitulasi Penjualan Seblak (Total Tahunan).....	5
Tabel 1. 2	Rekap Omset Seblak Bloom Ngawi Per Periode Tahun 2022-2025	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1	Jadwal Penelitian	63
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel	70
Tabel 3. 3	Skala Likert.....	74
Tabel 4. 1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Usia	86
Tabel 4. 3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 4. 4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	89
Tabel 4. 5	Deskripsi Variabel Social Media Marketing	90
Tabel 4. 6	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	93
Tabel 4. 7	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	95
Tabel 4. 8	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian Ulang	97
Tabel 4. 9	Analisis Statistik Deskriptif	99
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Social Media Marketing (X1)	102
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	103
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Z).....	104
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	105
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Tabel 4. 15	Kolmogorov-Smirnov	107
Tabel 4. 16	Uji Multikolinearitas.....	109
Tabel 4. 17	Uji Glejser.....	110
Tabel 4. 18	Uji Analisis Jalur Model 1	111
Tabel 4. 19	Uji Analisis Jalur Model 2	112
Tabel 4. 20	Uji Hipotesis	114
Tabel 4. 21	Uji Koefisien Determinasi (R²).....	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	149
Lampiran 2 Identitas Responden	150
Lampiran 3 Pernyataan Responden	151
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner	156
Lampiran 5 Uji Analisis Statistik Deskriptif	194
Lampiran 6 Uji Validitas	194
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	202
Lampiran 8 Uji Normalitas	203
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas	203
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas	204
Lampiran 11 Analisis Jalur (Path Analysis)	204
Lampiran 12 Uji Hipotesis	205
Lampiran 13 Uji Koefisien Determinasi R^2	205
Lampiran 14 Uji Sobel	205
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup	211