

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA UMKM DI KAWASAN PAHLAWAN *STREET CENTER*
(PSC) KOTA MADIUN**

SKRIPSI



**OLEH:
ZELICA TRIXY FATIHA
NIM. 2203102224**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2026**

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA UMKM DI KAWASAN PAHLAWAN *STREET CENTER*
(PSC) KOTA MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1
Manajemen

**OLEH:
ZELICA TRIXY FATIHA
NIM. 2203102224**

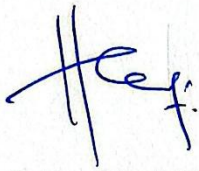
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Zelica Trixy Fatiha telah di periksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing I



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

NIDN. 0727107503

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing II



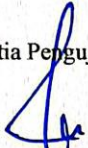
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Zelica Trixy Fatiha ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 24 Juli 2026.

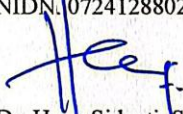
Panitia Penguji,


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

Ketua


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

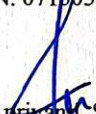
Sekretaris


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

Anggota


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E, M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota


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

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Mengetahui,
Kaprodik ST Manajemen



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zelica Trixy Fatiha

NIM : 2203102224

Program studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 13 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Zelica Trixy Fatiha

NIM. 2203102224

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Semoga setiap yang hilang menjelma pelajaran, setiap yang tertunda menjelma renungan dan setiap yang diperjuangkan menjelma keberhasilan”

“Barangkali hidup tidak pernah meminta kita menjadi yang paling cepat, melainkan menjadi yang paling setia. Sebab waktu tidak selalu menghadiahkan jawaban ketika kita memintannya, tetapi selalu mengungkap makna ketika kita selesai menjalaninya. Di antara doa yang diam, air mata yang tersembunyi, dan langkah yang tak pernah berhenti, Allah sedang menulis kisah terbaik yang belum mampu dibaca oleh mata, tetapi telah diyakini oleh hati.”

PERSEMBAHAN

Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena disinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu di ucapkan oleh kata kata. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Lipur dan pintu surgaku Ibunda Mulyaningsih. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, Panjang umur dan Bahagia selalu.
3. Seluruh keluarga tercinta, terimakasih telah menjadi rumah yang hangat, menyenangkan serta selalu menerima segala kekurangan dan kelebihan penulis. Terutama kepada Alm. nenek saya yang ingin melihat penulis lulus sarjana namun dalam proses penyusunan skripsi ini beliau telah di panggil sang Maha Kuasa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Digital Marketing* dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Kawasan UMKM di Pahlawan *Street Center* (PSC) Kota Madiun” dengan lancar dan baik.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas PGRI Madiun. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak akan mampu menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

6. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing untuk semua hal yang berkaitan dengan studi penulis. Terima kasih telah mempermudah setiap proses, membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Kehadiran dan bimbingan Ibu menjadi lentera di tengah kebingungan penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Ibu bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi juga dengan ketulusan dan kepedulian. Semoga Tuhan memberi balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang ibu berikan.
7. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing untuk semua hal yang berkaitan dengan studi penulis. Terima kasih telah mempermudah setiap proses, membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Kehadiran dan bimbingan Ibu menjadi lentera di tengah kebingungan penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Ibu bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi juga dengan ketulusan dan kepedulian. . Semoga Tuhan memberi balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Ibu berikan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan.
9. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta: Bapak Lipur dan Ibu Mulyaningsih dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Meskipun Bapak dan ibu tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, keduanya selalu mengupayakan agar anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Dengan segala keterbatasan yang ada Bapak dan Ibu selalu menjadi sumber kekuatan, penguat langkah, dan tempat kembali bagi penulis dalam setiap proses

yang dijalani. Sebagai anak pertama penulis bangga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana sebagai lulusan pertama di keluarga. Setiap cucuran keringat, kerja keras, dan tanggung jawab Bapak dalam menafkahi hingga tahap ini , sekaligus menjadi teladan tentang arti keteguhan dan tanggung jawab. Ibu senantiasa menghadirkan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa batas yang terus mengiringi setiap langkah penulis, dengan kesabaran dan pengorbanan yang tak pernah terhitung. Seluruh dukungan, perhatian serta kelikhlasan Bapak dan Ibu menjadi sumber kekuatan, inspirasi, serta pelita yang senantiasa menerangi perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keikhlasan Bapak dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.

10. Terimakasih kepada adik dan keponanakan tersayang, Azahra Noveli Ilona, Evano Naufal dan Diva Octavia. Kehadiran kalian dengan tawa dan keceriaan sering kali menjadi penghibur, semoga kalian tumbuh menjadi probadi yang baik dan memiliki semangat belajar tinggi. Seperti lirik lagu Nina-Feast *“Tumbuh lebih baik, cari panggilanmu, Jadi lebih baik dibanding diriku”*.
11. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
12. Kepada sahabat penulis Ardannestana Amadhy, Almira Dwi Agatha, dan Risca Dwi Anggraini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kehadiran yang begitu berarti sejak awal masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Setiap bantuan, semangat, serta perhatian dan kepedulian yang tulus menjadi penguat langkah penulis untuk bertahan dalam setiap proses. Momen berbagi cerita, tawa yang penuh makna kebahagiaan, terima kasih telah memberikan warna,

kehangatan, dan kenangan indah yang menjadikan hari-hari di bangku kuliah terasa lebih berkesan dan bermakna.

13. Kepada teman-teman Manajemen keluarga kelas H angkatan 2022, terima kasih atas solidaritas dan kebersamaan yang tidak pernah terasa sendiri. Kita tumbuh bersama dalam proses yang Panjang dan saling menjadi saksi bahwa setiap perjuangan selalu menemukan akhirnya.
14. Seluruh pihak yang terlibat, memberikan doa serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
15. Terakhir terima kasih kepada sosok jiwa yang berkepala batu, wanita sederhana bermimpi selangit Zelica Trixy Fatiha diri penulis sendiri atas perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat orang lain, atas mimpi tentang karir besar yang diam-diam kamu inginkan. Setiap lelah, setiap air mata, dan setiap doa yang terucap dalam diam adalah keteguhan hatimu. Teruslah melangkah dengan penuh keyakinan dan jangan pernah meragukan kekuatan yang ada pada dirimu. Kamu layak bangga, kamu layak bahagia. dan hari ini, izinkan penulis berkata : *I'm so proud of you, Zelica Trixy.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	20
C. Rumusan Masalah.....	20
D. Tujuan Penelitian	21
E. Kegunaan Penelitian	23
BAB II	25
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	25
A. Kajian Pustaka	25
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Berpikir	57
D. Hipotesis	59
BAB III.....	70
METODE PENELITIAN	70
A. Tempat dan Waktu Penelitian	70
B. Jadwal Penelitian.....	71

C. Jenis Penelitian	72
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	73
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	75
F. Teknik Pengumpulan Data	78
G. Instrumen Penelitian.....	78
H. Teknik Analisis Data	79
BAB IV	88
HASIL PENGUJIAN DAN PEMBAHASAN.....	88
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	88
B. Deskripsi Data	89
C. Hasil Pengujian.....	107
D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian	127
BAB V.....	147
PENUTUP.....	147
A. Simpulan	147
B. Implikasi Penelitian.....	148
C. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	159
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	237

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Tahun 2025	6
Tabel 1. 2 Inovasi Produk.....	10
Tabel 1. 3 Data Inovasi Produk UMKM di Kawasan Pahlawan Street Center (PSC) Tahun 2025	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	71
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian.....	76
Tabel 3. 3 Pengukuran Skor Kuesioner.....	79
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	91
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis domisili	92
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pernah Kunjungan	93
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Digital Marketing (X1).....	94
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Inovasi Produk (X2).....	98
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	101
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	104
Tabel 4. 10 Uji Validitas X1	108
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	109
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Struktural 1	110
Tabel 4. 13 Uji Multikolineritas Struktural 1	111
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas Struktural 1	112
Tabel 4. 15 Uji Normalitas Struktural 2.....	113
Tabel 4. 16 Uji Multikolineritas Struktural 2.....	114
Tabel 4. 17 Uji Heteroskedastisitas Struktural 2.....	116
Tabel 4. 18 Uji Path Analysis 1.....	117
Tabel 4. 19 Uji Path Analysis 1.....	118
Tabel 4. 20 Uji Path Analysis 2.....	118
Tabel 4. 21 Uji Path Analysis 2.....	119
Tabel 4. 22 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Struktural 1.....	122
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi (R^2) Struktural 1	122
Tabel 4. 24 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Struktural 2.....	123
Tabel 4. 25 Uji Koefisien Determinasi (R^2) Struktural 2.....	125
Tabel 4. 26 Uji Sobel Digital Marketing (X1)	126
Tabel 4. 27 Uji Sobel Inovasi Produk (X2).....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Digital Marketing dalam peningkatan Keputusan Pembelian Konsumen UMKM di PSC Kota Madiun	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	57
Gambar 3. 1 Gambar Desain Penelitian	72
Gambar 3. 2 Model Path Analysis.....	84
<i>Gambar 4. 1 Model Path Analysis</i>	<i>120</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	159
Lampiran 2 Tabulasi Data	166
Lampiran 3 Uji Validitas	199
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	203
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	203
Lampiran 6 Uji Multikolonieritas	204
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	204
Lampiran 8 Uji Signifikansi (Parsial Uji t)	205
Lampiran 9 Uji Determinasi (R^2).....	205