

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT*
QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS KONSUMEN IKIO COFFEE KOTA DAN KABUPATEN
MADIUN)**

SKRIPSI



OLEH:

BAYU ARDIAN RAMADHANI

2103102234

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2025

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING, SERVICE QUALITY, PRODUCT*
QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS KONSUMEN IKIO COFFEE KOTA DAN KABUPATEN
MADIUN)
SKRIPSI**

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Starata Satu Manajemen

DISUSUN OLEH :

BAYU ARDIAN RAMADHANI

2103102234

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2025

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Bayu Ardian Ramadhani telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 14 Juli 2025

Pembimbing I



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

NIDN. 0727107503

Madiun, 14 Juli 2025

Pembimbing II




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

NIDN. 0710099104

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Bayu Ardian Ramadhani ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 22 Juli 2025.


Para Penguji,


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

Ketua


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


Sekretaris


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

Anggota


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

Anggota

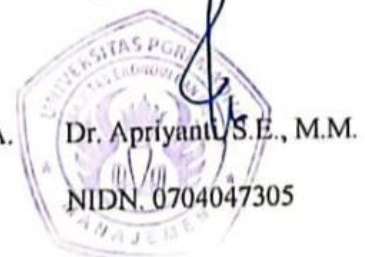

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Mengesahkan,
Kaprosdi S1 Manajemen



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Bayu Ardian Ramadhani

NIM : 2103102234

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri, apabila dikemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 22 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Bayu Ardian Ramadhani

NIM. 2103102234

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO: *“Believe in yourself, Don't fear failure, Dream big, Work hard, Stay positive, Enjoy the journey”* – Ricky Turcios

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Allah SWT, atas segala rahmat dan kemudahan-Nya.

Ayah dan Mamah tercinta, atas doa, kasih sayang, dan dukungannya yang tiada henti.

Dosen pembimbing, yang telah membimbing dan memberi ilmu.

Teman terdekat dan sahabat terbaik, yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	17
C. Rumusan Masalah.....	17
D. Tujuan Penelitian	18
E. Kegunaan Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	21
A. Kajian Pustaka	21
B. Penelitian Terdahulu	46
C. Kerangka Konseptual.....	67

D. Hipotesis Penelitian	68
BAB III METODE PENELITIAN	72
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	72
B. Desain Penelitian	73
C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	74
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	77
E. Teknik Pengumpulan Data.....	81
F. Instrumen Penelitian	82
G. Teknik Analisis Data.....	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	94
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	94
B. Analisis Data.....	95
C. Pembahasan	112
BAB V PENUTUP	121
A. Simpulan	121
B. Implikasi	122
C. Keterbatasan	124
D. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN.....	130
RIWAYAT HIDUP.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	72
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	78
Tabel 3. 3 Pengukuran Instrumen Penelitian	83
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	95
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Pembelian	96
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	97
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel <i>Digital Marketing</i>	97
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	98
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Product Quality</i>	100
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	101
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel <i>Digital Marketing</i>	102
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	103
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel <i>Product Quality</i>	103
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	104
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	105
Tabel 4. 14 <i>One-Sample Kolmogrov-Simrnov</i> Test	106
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	106
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	107
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi	108
Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi	108
Tabel 4. 19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	110
Tabel 4. 20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	111
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	4
Gambar 1. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	5
Gambar 1. 3 Persepsi Terhadap Variabel Penelitian.....	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	130
Lampiran 2. Tabulasi	134
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS.....	164
Lampiran 4. Validasi Sumber Pustaka	169

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT., yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH *DIGITAL MARKETING, SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS KONSUMEN IKIO COFFEE KOTA DAN KABUPATEN MADIUN)”**. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, terutama 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., CRMP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM., selaku Kaprodi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian selama proses penulisan skripsi ini.

5. Ibu Rollis Ayu Dita Sari, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang atas waktu, perhatian, dan bimbingannya yang sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga kelak ilmu yang diberikan bermanfaat.
7. Teman terdekat, atas kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang berarti sepanjang perjalanan studi.
8. Sahabat terdekat, yang selalu hadir memberikan semangat, pengertian, dan kekuatan dalam setiap langkah.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Selanjutnya, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak. Terimakasih.

Madiun, 22 Juli 2025

Penulis

Bayu Ardian Ramadhani