

**PENGARUH PROMOSI MEDIA SOSIAL, REVIEW KONSUMEN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
NDALEM MANTEN *WEDDING ORGANIZER*
(Study Kasus Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*)**

SKRIPSI



OLEH:

PANGESTU ADITA PRATAMA

NIM. 2103102162

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

2025

**PENGARUH PROMOSI MEDIA SOSIAL, REVIEW KONSUMEN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
NDALEM MANTEN *WEDDING ORGANIZER*
(Study Kasus Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*)**

SKRIPSI

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

OLEH:

PANGESTU ADITA PRATAMA

NIM. 2103102162

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Pangestu Adita Pratama telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 26 Juni 2025

Pembimbing 1



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

Madiun, 26 Juni 2025

Pembimbing 2



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


LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Pangestu Adita Pratama ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis 26 Juni 2025

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

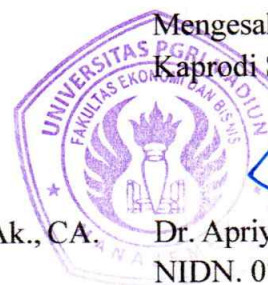
Anggota


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




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

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen




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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Pangestu Adita Pratama
NIM : 2103102162
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, 26 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Pangestu Adita Pratama

NIM. 2103102162

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Gilaaaaaaaaa tak masuk logikaaaaaa!!!!!!

-Mangu

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA :

Ibu Saya Puji Hastutik dan Kakak Saya Meilita Permatasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi Media Sosial, *Review* Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* (Study Kasus Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*)”** dengan tepat waktu. Penulis sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa tanpa kerjasama dan bantuan dari pihak lain, penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya 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., A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi.
6. Kepada kedua orang tuaku, yang telah menjadi orang tua hebat. Terimakasih atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, memotivasi, nasehat dan pengorbanan yang diberikan membuat penulis selalu bersyukur.
7. Kepada saudara-saudaraku terimakasih banyak atas dukungan dan motivasinya yang diberikan kepada penulis mampu menyelesaikan studinya.
8. Sahabat-sahabatku dan gendukku yang selalu membantu, memberikan semangat serta do'a baiknya.

Dalam menyusun penelitian ini penulis sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kekurangan-kekurangan dari penelitian ini.

Madiun, 26 Juli 2025

Pangestu Adita Pratama

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	34
C. Kerangka Berpikir Penelitian	40
D. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Tempat dan Waktu Penelitian	47
B. Jenis Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian	49
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	51
E. Sumber Data.....	53
F. Metode Pengambilan Data	53
G. Uji Instrumen Penelitian.....	54
H. Analisis Data	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Penelitian	63
B. Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kualitas Pelayanan Ndalem Manten Wedding Organizer	9
Tabel 1. 2 Jumlah Konsumen Ndalem Manten Wedding Organizer, 2025	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	47
Tabel 3. 2 Jumlah Konsumen Ndalem Manten Wedding Organizer mulai Tahun 2024.....	49
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Penelitian	52
Tabel 3. 4 Bobot Pada Kuesioner.....	54
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden.....	69
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	70
Tabel 4. 5 Hasil Deskripsi Data	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Media Sosial (X1).....	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Review Konsumen (X2).....	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi Media Sosial (X1)	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Review Konsumen (X2)	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80
Tabel 4. 14 Uji Normalitas.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	84
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	85
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Uji t.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Uji F.....	89
Tabel 4. 21 Tabel Koefisien Determinasi Berganda	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Promosi Media Sosial Tik Tok (Kiri) dan Instagram (Kanan).....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	40
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Ndalem Manten Wedding Organizer	65