

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN PADA MEDIA  
SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI STARBUCKS COFFEE  
(STUDI KONSUMEN COFFEE SHOP CILEGON CENTER MALL, CILEGON –  
BANTEN )**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat – syarat guna menyelesaikan program Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh :**

**ALMAYRA VANIA RAHMA**

**201003632110373**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan panitia skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN PADA MEDIA SOSIAL (SOCIAL MEDIA MARKETING) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI STARBUCK COFFEE (STUDI KONSUMEN COFFEE SHOP CILEGON CENTER MALL, CILEGON – BANTEN)**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 21 Maret 2024

Dekan,



*Rini Werdiningsih*

**Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.**

**NIDN.: 0621105901**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik, 17 Agustus 1945 Semarang

Semarang, 21 Maret 2024  
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke that curves upwards at the right end, with a small circular mark and a dash below it.

**M Hangga Novian, S.A.B, M.Si**  
NIDN : 0614118403

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

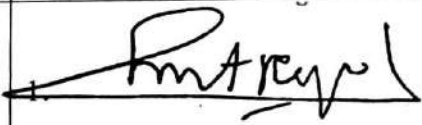
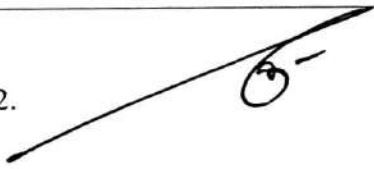

Setelah skripsi ini di terima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Selanjutnya mendapatkan pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Maret 2024

Waktu : 09.00-11.00 WIB s/d selesai

### Dosen Penguji :

No	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Drs. Slamet Riyono, MM	
2	M. Hangga Novian, S.A.B, M.Si	2. 
3	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	3. 

## ABSTRAKSI

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Pada Social Media ( Social Media Marketing) terhadap Kepuasan Konsumen di Starbucks Coffee ( Studi Konsumen Coffee Shop Cilegon Center Mall, CILEGON – BANTEN )

**Nama** : Almayra Vania Rahma

**NPM** : 201003632110373

**Program Studi** : Administrasi Bisnis

---

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Starbucks Coffee Cilegon Center Mall yaitu Kualitas Pelayanan dan *social media marketing*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan *social media marketing* terhadap Kepuasan Konsumen pada Starbucks Coffee Cilegon Center Mall. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah konsumen di Starbucks Coffee Cilegon Center Mall. Sampel penelitian diambil dengan cara *purposive sampling/random sampling*, dan sampel yang diambil yaitu 120 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, pengumpulan data dan dokumentasi. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala pengukuran ordinal. Teknik pengolahan data menggunakan teknik editing, coding, entri dan tabulasi. Pengujian hipotesis menggunakan rumus statistik *Product Moment* dan Korelasi Ganda. Hasil penelitian ini 1) nilai kumulatif Kepuasan Pelayanan (variabel  $X_1$ ) 87% sehingga masuk kategori sangat tinggi. 2) nilai kumulatif *social media marketing* (variabel  $X_2$ ) 71% sehingga masuk kategori tinggi. 3) nilai kumulatif Kepuasan Konsumen (variabel  $Y$ ) 89% sehingga masuk kategori sangat tinggi. Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi ganda antara Kualitas Pelayanan dan *social media marketing* terhadap Kepuasan Konsumen pada Starbucks Coffee Cilegon Center Mall 18,68 nilai ini apabila dikorelasikan dengan nilai  $r$  product moment pada taraf signifikansi 5% dengan  $N$  120, diketahui nilai  $r$  tabel 0,217 secara sistematis dapat ditulis  $r_{x_1x_2y} > r$  tabel ( $0,492 > 0,217$ ). Uji  $F$  pada taraf signifikan 5% diperoleh  $F_{reg} > F$  tabel 5% ( $18,68 > 3,07$ ), maka hipotesis diterima, artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan *social media marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (studi konsumen di Starbucks Coffee Cilegon Center Mall) secara parsial dan simultan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Social Media Marketing*, Kepuasan Konsumen