

**Pengaruh Pemasaran Digital dan *Brand Image* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Produk Skincare Hanasui Di *E-Commerce*
Shopee (Studi pada Mahasiswa FEB Universitas 17 Agustus 1945
Semarang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Maharani Puspita Dewi

NPM. 221003612012531

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Pemasaran Digital dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen
Produk Skincare Hanasui Di *E-Commerce* Shopee (Studi pada Mahasiswa
FEB Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

MAHARANI PUSPITA DEWI

NPM. 221003612012531

Telah Disetujui Pembimbing
Pada Tanggal

Dr. Drs Frans Sudirja.SE.MM.Msi.Ak.CA

Penguji 1

Dr.Drs Aris Mardiyono,SE,MM

Pembimbing

Drs Heru Eko Prasetyo SE.MM

Penguji 2

Semarang, 3 Januari 2026
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Drs. Galuh Juniarto SE.MM

NIDN. 0630066601

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah,
tetapi dua kali Allah berjanji bahwa: “ Fa inna ma’al - ‘usri yusra”
“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan”
(QS.Al-Insyirah 94:5-6)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupa masa-masa sulitmu
Ceritakan pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman”
(Andmesh Kamaleng)

“Apapun yang sedang kau lalui, tetaplh melangkah ke depan.
Sebab masa depanmu tak akan pernah lelah menunggumu di ujung jalan.”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Yang teristimewa kedua orang tua tercinta penulis yakni Ayahanda Sunarto dan Ibunda Achiri Vakiati terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta dukungan dan senantiasa mendoakan penulis dalam keadaan apapun. Terimakasih untuk selalu berada disisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga penulis mendapatkan gelar sarjana.
2. Untuk yang tersayang kedua adik penulis Nisrina Jihan dan Adzkia Shakayla. Terimakasih telah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis. Meski terkadang kami tidak akur, namun merekalah alasan penulis terus berusaha untuk menempuh pendidikan secara sungguh-sungguh. Semoga apa yang penulis perjuangkan hari ini dapat menjadi pijakan bagi masa depan kalian yang lebih baik.

3. Untuk seluruh keluarga besar penulis yang tidak sebutkan satu per satu, terimakasih untuk segala dukungan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan bersungguh-sungguh.
4. Kepada dosen pembimbing skripsi penulis, yakni Bpk Dr.Drs Aris Mardiyono,SE,MM. Terimakasih atas bimbingan, arahan, masukan, serta kesabaran yang diberikan selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada sahabat penulis dibangku perkuliahan Desi Kusuma Rani, terimakasih selalu kebersamai dalam proses skripsi ini. Telah menjadi pendengar yang baik untuk penulis, saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata. Terimakasih untuk cerita, motivasi, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah berhenti.
6. Teman-teman seperjuangan yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih telah menjadi teman yang baik bagi penulis selama menyelesaikan pendidikan ini.
7. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, untuk diri saya sendiri Maharani Puspita Dewi. Terimakasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap tekanan, air mata dan keraguan terimakasih tetap memilih untuk melangkah meski jalan tak selalu ramah. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberhasilan ini.

Semarang, 10 Maret 2026

Hormat saya,

Maharani Puspita Dewi

Judul : The Influence of Digital Marketing and Brand Image on Customer Satisfaction of Hanasui Skincare Products on the Shopee E-Commerce Platform (Study on Regular Morning Students of the FEB, Untag Semarang).

Judul : Pengaruh Pemasaran Digital dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Skincare Hanasui Di E-Commerce Shopee (Studi Pada Mahasiswa Reguler Pagi FEB Untag Semarang).

Nama : Maharani Puspita Dewi

NPM : 22100361201253

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemasaran digital dan *brand image* terhadap kepuasan pelanggan produk skincare hanasui di *e-commerce* shopee. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas pelanggan bagi keberlangsungan usaha, khususnya di tengah persaingan industri skincare yang semakin kompetitif di platform digital. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler pagi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang angkatan 2022-2025 sebanyak 333 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin hingga diperoleh 77 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemasaran digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,014, sedangkan *brand image* juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan strategi pemasaran digital dan penguatan citra merek (*brand image*) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pemasaran Digital, Brand Image, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pemasaran Digital dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Reguler Pagi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945).

Tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Prof. Dr. Hikmah,SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Untag Semarang.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto SE.MM selaku ketua program Studi Manajemen yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi.
3. Yth. Bapak Dr. Drs Aris Mardiyono.SE,MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk, bimbingan serta arahan kepada saya dalam teknis penulisan skripsi selama penulis menempuh studi.
4. Yth. Bapak Dr. Drs Frans Sudirja.SE.MM.Msi.Ak.CA dan Bapak Drs Heru Eko Prasetyo.SE.MM selaku dosen penguji
5. Yth. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagikan ilmu, dan pengalaman berharga selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Untag Semarang.
6. Seluruh keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Tidak lupa teman-teman yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, dan dukungan sehingga saya termotivasi menyelesaikan penelitian ini.
8. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan jawaban.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya, semoga proposal ini dapat bermanfaat.

Semarang, 2 Maret 2026
Penulis,

Maharani Puspita Dewi

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
I. PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Peneliti	I-Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Peneliti.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	I-Error! Bookmark not defined.
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1 Telaah Teori	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran Digital.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Brand Image	II-Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3 Penelitian Terdahulu.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaruh Digital Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen	II-Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-Error! Bookmark not defined.
III. METODE PENELITIAN	III-Error! Bookmark not defined.
3.1 Populasi dan Sampel	III-Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Populasi	III-Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Sampel.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.2 Tabel Sampel.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	III-Error! Bookmark not defined.

3.2.1 Variabel Penelitian	III-Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Pengambilan Data	III-Error! Bookmark not defined.
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian	III-Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Uji Validitas.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Uji Reabilitas	III-Error! Bookmark not defined.
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Inferensial	III-Error! Bookmark not defined.
BAB IV	IV-Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Deskripsi Subyek Penelitian	IV-Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Normalitas	IV-Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	IV-Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji Goodness of Fit	IV-Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	IV-Error! Bookmark not defined.
BAB V	V-Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	V-Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.