

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**DI PT. BUMI LINGGA PERTIWI**



**Oleh:**

**MOCHAMMAD AINUL YAKIN**

**(210301164)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2025**

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan sebuah penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Digital Marketing*, Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Pt. Bumi Lingga Pertiwi”** tanpa ada halangan apapun sesuai waktu yang telah ditentukan. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memnuhi salah satu syarat dalam menempuh tugas perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Gresik. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik, tak lepas dari bantuan serta dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sukaris, S.E., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Elok Vilantika, S.E., M.M selaku Ka Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Dr. Sukaris, S.E., M.SM selaku Dosen Pembimbing
4. Kedua orang tua dan teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara materil maupun non materil sehingga penulis dapat Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar- besarnya. Demikian untuk menjadikan periksa dan pemakalah berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan proposal ini.

Penulis

**Mochammad Ainul Yakin**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital marketing, citra merek, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di PT. Bumi Lingga Pertiwi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan konsumen perusahaan, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  dan koefisien regresi 0,276. Citra merek juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  dan koefisien regresi 0,238. Sementara itu, kualitas layanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi keputusan pembelian dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,340. Secara simultan, ketiga variabel ini berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu memperkuat citra merek, meningkatkan efektivitas strategi digital marketing, serta menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kepuasan konsumen di sektor properti.

Kata Kunci: Digital Marketing, Citra Merek, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian, Properti

# DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR .....	8
DAFTAR LAMPIRAN.....	9
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Research GAP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Digital Marketing.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Citra Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Kualitas Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Hubungan antar Variabel dan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Hubungan antar Digital Marketing (X) terhadap Keputusan Pembelian (Y) <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.3.2 Hubungan antar Citra Merek (X) terhadap Keputusan Pembelian (Y) <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	

2.3.3 Hubungan antar Kualitas Layanan (X) terhadap Keputusan Pembelian (Y)

**Error! Bookmark not defined.**

2.4 Kerangka Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Jenis Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Populasi dan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Populasi..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1.1 Digital Marketing (X1) ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1.2 Citra Merek (X2)..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1.3 Kualitas Layanan (X3)..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Pengukuran Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.1 Uji Instrumen Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.1.1 Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.1.2 Uji Reabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.1 Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3 Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3.1 Uji T ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>). **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1	Gambaran Subjek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Deskripsi Demografis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Uji Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.2	Uji Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.1	Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.2	Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.1	Uji T .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Rekomendasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Penjualan Selama 5 Tahun Di Pt Bumi Lingga Pertiwi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Data Digital Marketing Selama 5 Tahun Terakhir **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 3 Citra Merk 5 tahun terakhir di PT. Bumi Lingga Pertiwi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 4 Kualitas Layanan selama 5 tahun terakhir di PT Bumi Lingga Pertiwi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 5 Research Gap ..... **Error! Bookmark not defined.**

Table 2.1 Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**

Table 3.1 Skala Likert ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Tabel operasional variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

Table 4.1 Deskripsi Demografis ..... **Error! Bookmark not defined.**

Table 4.2 Hasil Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Tabel Hasil Reabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Uji T ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Data-data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Data Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

