

## **HALAMAN MOTTO**

Ada perasaan yang sulit dilukiskan ketika kita mampu menghasilkan foto yang  
bagus di detik kita menekan tombol kamera

-Ani Yudhoyono-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga saya (Bapak dan Ibu). Terima kasih karena sudah menjadi sponsor penuh saya selama kuliah. Terima kasih juga untuk tidak menuntut apapun dan juga tidak pernah melarang apapun kegiatan saya selama kuliah
2. Dosen pembimbing Bapak Akhmad Syarifudin, S.E., M.Si., yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya dari awal sampai akhir.
3. Kepada pihak Blacksweet Mas Feri Suminar yang telah banyak membantu saya menyelesaikan skripsi saya.



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *social media marketing*, *service quality*, dan *brand image* terhadap keputusan pengguna jasa pada Studio Foto Blacksweet periode data tahun 2019-2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan Teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel responden yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan pengguna jasa pada Studio Foto Blacksweet yang berjumlah 100 sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda dengan program *SPSS 25*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan variabel *social media marketing*, *service quality*, dan *brand image* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna jasa secara parsial maupun simultan.

**Kata kunci:** *Social Media Marketing*, *Service Quality*, *Brand Image* dan Keputusan Pengguna jasa.



## ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of social media marketing, service quality, and brand image on service users' decisions at Blacksweet Photo Studio for the 2019-2023 data period. The sampling method used is a non-probability sampling technique with a purposive sampling method, namely a sample selection technique with certain considerations. The sample of respondents taken in this research were consumers who used services at Blacksweet Photo Studio, totaling 100 respondents. The data analysis technique used is quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis with the SPSS 25 program. The results obtained in this research show that the social media marketing, service quality and brand image variables have positive and significant influence on service user decisions partially or simultaneously.*

**Keywords: Social Media Marketing, Service Quality, Brand Image and Service User Decisions.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, SERVICE QUALITY, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA STUDIO FOTO BLACKSWEET”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
  2. Bapak Akhmad Syarifudin, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
  3. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa Studio Foto Blacksweet
  4. Terima kasih kepada teman teman yang bertemu tidak sengaja (Lala, Wahyudi, Febi, Dzul, Pian, Ari, Jijah).
  5. Terima kasih untuk rekan seperjuangan Kino (Mamat, Kecis, Koko, Pongo, Pingi, Mamo, Habib).
  6. Dan untuk orang yang selalu menjadi *support system*. *Thanks for My Fav Tea*
- Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 1 Juli 2024

Penulis,

**Yusuf Kurniawan**

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Tujuan Penelitian .....	15
1.5. Manfaat Penelitian .....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1. Landasan Theory .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	40
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	49
2.4. Model Empiris .....	52

2.5.	Hipotesis .....	52
BAB III METODE PENELITIAN .....		55
3.1	Objek dan Subyek Penelitian.....	55
3.2.	Variabel Penelitian.....	55
3.3.	Definisi Operasional Variabel .....	56
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....	59
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.6.	Populasi dan Sampel.....	63
3.7.	Teknik Analisis.....	65
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		76
4.1.	Analisis Deskriptif .....	76
4.2.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	76
4.2.2	Data Profil Responden .....	77
4.2.	Analisis Statistik .....	80
4.2.1	Uji Validitas .....	81
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	83
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	85
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.2.5	Uji Hipotesis.....	89
4.3.	Pembahasan .....	92
BAB V SIMPULAN.....		98
5.1.	Simpulan.....	98
5.2.	Keterbatasan .....	99
5.3.	Implikasi .....	100
5.3.1.	Implikasi Praktis.....	100
5.3.2.	Implikasi Teoritis .....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN .....		109



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I- 1 Top 7 Studio Foto di Kabupaten Kebumen.....	4
Tabel I- 2 Data Pelanggan Studio Foto Blacksweet Tahun 2019-2023 .....	6
Tabel I- 3 Hasil Observasi Pada Pelanggan Studio Foto Blacksweet.....	9
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel III- 1 Distribusi Indikator Keputusan Penggunaan (Y) pada Kuesioner....	57
Tabel III- 2 Distribusi Indikator Social Media Marketing (X1) .....	57
Tabel III- 3 Distribusi Indikator Service Quality (X2) .....	58
Tabel III- 4 Distribusi Indikaor Brand Image (X3).....	59
Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Tabel IV- 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan /Bulan.....	80
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Social Media Marketing .....	81
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality .....	82
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Brand Image .....	82
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa .....	83
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian.....	84
Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikoliniertitas.....	85
Tabel IV- 11 Hasil Regresi Linier Berganda .....	87
Tabel IV- 12 Hasil Uji Hipotesis .....	90
Tabel IV- 13 Hasil Regresi Uji Simultan.....	91
Tabel IV- 14 Hasil Regresi Koefisien Determinasi .....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II- 1 Model Empiris.....	52
Gambar IV- 1 Gambaran Umum Organisasi pada Studio Foto Blacksweet.....	77
Gambar IV- 2 Hasil Uji Heterokedstisitas .....	86
Gambar IV- 3 Hasil Uji Normalitas .....	87

