

**PENGARUH PROMOSI MEDIA SOSIAL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
FITTARA COFFEE SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

NURJANAH FITRI HASTUTI

NBI: 1122000003

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2024**

PENGARUH PROMOSI MEDIA SOSIAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI FITTARA COFFEE SIDOARJO

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh:

NURJANAH FITRI HASTUTI

NBI: 1122000003

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurjanah Fitri Hastuti
NBI : 1122000003
Judul : Pengaruh promosi Media Sosial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Fittara Coffee Sidoarjo

Surabaya, 11 Juli 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 11 Juli 2024

Dewan Penguji:

**1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
Ketua**



**2. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.
Anggota I**



**3. Drs. Agung Pujianto, M.M.
Anggota II**



**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurjanah Fitri Hastuti

NBI : 1122000003

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Media Sosial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Fittara Coffee Sidoarjo

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiarisme, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang- undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh
sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 11 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Nurjanah Fitri Hastuti



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurjanah Fitri Hastuti
NBI : 1122000003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

“Pengaruh Promosi Media Sosial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Fittara Coffee Sidoarjo”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Nurjanah Fitri Hastuti)

MOTTO

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”

- Zig Ziglar

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar
(QS. Al-Baqarah:153)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan cintai, khususnya kedua orangtua saya. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga tingkat perguruan tinggi. Serta terimakasih kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan seluruh Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

ABSTRAK

Saat ini, dalam industri kuliner telah terjadi. Perusahaan-perusahaan kini melihat peluang bisnis yang lebih besar melalui pemanfaatan media internet sebagai sarana promosi. Dengan teknologi yang semakin maju internet bukan lagi hal yang asing dalam pemasaran produk. Perusahaan selalu memperhatikan kualitas produk, kebutuhan konsumen, kemasan, dan promosi yang efektif. Promosi bisnis kini banyak beralih ke media sosial karena mayoritas pengguna internet di Indonesia aktif dalam sektor perdagangan dan jasa. Strategi pemasaran melalui media sosial dapat meningkatkan penjualan tanpa biaya yang besar. Konsumen juga lebih mudah mendapatkan informasi tentang produk yang mereka inginkan melalui teknologi yang merupakan bagian dari e-commerce, adalah cara perusahaan berkomunikasi, mempromosikan, dan menjual produk melalui internet. Di Indonesia, dalam era globalisasi ini persaingan bisnis semakin ketat dengan perkembangan teknologi yang terus berlangsung. Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengetahuan Promosi Media Sosial, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Fittara Coffee Sidoarjo. Jenis penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif populasinya adalah seluruh pembeli yang pernah melakukan transaksi di Fittara Coffee Sidoarjo dengan jumlah sampel 100 responden dari penyebaran pernyataan Kuesioner melalui Google Form. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa Promosi Media Sosial dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Fittara Coffee Sidoarjo. Pengujian hipotesis ini disimpulkan secara parsial bahwa Promosi Media Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Promosi Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Currently, in the culinary industry this has happened. Companies now see greater business opportunities through the use of internet media as a promotional tool. With increasingly advanced technology, the internet is no longer a strange thing in product marketing. The company always pays attention to product quality, consumer needs, packaging and effective promotions. Many business promotions are now turning to social media because the majority of internet users in Indonesia are active in the trade and services sectors. Marketing strategies via social media can increase sales without large costs. Consumers also find it easier to get information about the products they want through technology which is part of e-commerce, which is the way companies communicate, promote and sell products via the internet. In Indonesia, in this era of globalization, business competition is increasingly fierce with ongoing technological developments. The purpose of this research is to find out whether knowledge of Social Media Promotion, Service Quality influences Purchasing Decisions at Fittara Coffee Sidoarjo. This type of research uses a quantitative method. The population is all buyers who have made transactions at Fittara Coffee Sidoarjo with a sample size of 100 respondents from distributing questionnaire statements via Google Form. The results obtained state that Social Media Promotion and Service Quality simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions at Fittara Coffee Sidoarjo. Testing this hypothesis partially concluded that Social Media Promotion had a positive and significant effect on Purchasing Decisions, and Service Quality had a positive and significant effect on Purchasing Decisions.

Keyword : Social Media Promotion, Service Quality, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Promosi Media Sosial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Fittara Coffee Sidoarjo” tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Kedua orangtua saya Bapak Marlan dan Ibu Martini yang sangat saya cintai yang senantiasa selalu memberikan doa untuk kebaikan saya dan dukungan serta kasih sayang dengan penuh keikhlasan yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, dan tenaga untuk memberikan bimbingan kritik dan saran kepada penulis selama menyusun skripsi sehingga terselesaikan dengan baik. Semoga ibu selalu diberi kesehatan dan senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M selaku Kepala Program Bidang Studi Administrasi Bisnis dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, keramahan, dan keikhlasan, serta memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Anom selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan do’a bagi penulis selaku anak wali beliau.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membagikan ilmunya kepada penulis, dan membimbing penulis mulai semester 1 hingga akhir. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi bekal yang bermanfaat bagi kehidupan saya.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu saya dalam hal

- menyelesaikan seluruh persyaratan administrasi dan dokumen selama masa perkuliahan, hingga melakukan dan menyelesaikan penelitian.
7. Terimakasih kepada sepupu saya Kania Yunita Rahmawati yang selalu memberikan semangat kepada saya dan dorongan agar terselesaikan skripsi ini dengan penuh semangat. Semoga kamu selalu sehat dan sukses selalu.
 8. Sahabat-sahabat kuliah Saya (Bela, Occa, Rachma, Reta, Ardi, Nando, Erico, Ikhsan) yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta do'a kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi tempat untuk penulis berbagi segalanya dan terimakasih telah bersedia membagi segalanya kepada penulis.
 9. Sahabat satu dosen pembimbing yang selama perkuliahan menemani saya Salsabila Veronica yang telah meberikan support dan menemani membantu saya dalam penyusunan skripsi, Semangat dan bantuan dalam segala hal. Terima kasih atas kehadirannya sebagai teman diskusi, teman bermain dan dukungan lainnya.
 10. Teman-teman seluruh prodi Administrasi Bisnis lainnya terimakasih telah memberikan informasi dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bisa menjadi orang-orang yang sukses, Aamiin.
 11. Serta sahabat dari SMK (Nana, Audrey, Shalsabila) yang juga memberikan dukungan berupa semangat dan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini, serta selalu menghibur penulis sukses selalu!
 12. Untuk Yuris teman kerja saya yang selalu memberikan dukungan dan selalu menemani saya bimbingan meskipun kita lagi sibuk kerja. Terimakasih Banyak semoga sukses selalu.
 13. Untuk Nurjanah Fitri Hastuti, last but not last, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab atas semua yang telah dimulai. Terimakasih telah berusaha serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.
 14. Terakhir, Terimakasih kepada Saukib Mas'ud Wahyudi yang sudah menemani dan mendukung saya hingga saat ini, selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu menemani saya dalam keadaan susah maupun senang. Terimakasih selalu menjadi penyemangat saya. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis senantiasa terbuka dalam menerima kritik dan saran, yang dapat membangun dari segala pihak untuk menyempurnakan skripsi ini, mengingat keterbatasan dan kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Surabaya, 04 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	XVIII
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 <i>Marketing Mix</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Digital Marketing	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Promosi Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pola Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran	Error! Bookmark not defined.

2.6	Hipotesis Statistik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
PENYAJIAN DATA, ANALISAN DAN PEMBAHASAN ..		Error! Bookmark not defined.
4.1	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Tabulasi Data Variabel Promosi Media Sosial (X1).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.

4.3.3	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji R2	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Pengaruh Promosi Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Error! Bookmark not defined.	
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Error! Bookmark not defined.	
4.4.3	Pengaruh Promosi Media Sosial, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Defnsi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Instrumen Jawaban Kuesioner..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Interval Rata Rata Skor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Data Variavel Promosi Media Sosial (X1) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Interval Rata-Rata Skor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Promosi Media Sosial (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Tabulasi Masing-Masing Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Uji Linearitas Variabel Promosi Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan ...	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.20 Uji Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Uji t Parsial	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Uji F Simultan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23 Uji R^2	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Akun sosial media Fittara Coffee	3
Gambar 1.3 Postingan Reels Sosial Media Fittara Coffee	4
Gambar 1.4 Postingan sosial media Fittara Coffee	4
Gambar 1.5 Pengujung Fittara Coffe Sidoarjo	5
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	38
Gambar 4.1 Fittara Coffee Sidoarjo	49
Gambar 4.2 Logo Fittara Coffee.....	50
Gambar 4.3 Uji Normalitas grafik histogram	73
Gambar 4.4 Uji Normalitas dengan metode P-Plot	73
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas Dengan Model Scatterplot	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reabilitas	95
Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 4. Uji Regresi Linear Berganda	102
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi	104
Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	106
Lampiran 7. Hasil Uji Turnitin.....	109
Lampiran 8. Surat Keterangan Turnitin	110
Lampiran 9. Surat Keterangan Bebas Labolatorium	111
Lampiran 10. Bukti Publish LoA Jurnal	112
Lampiran 11. Bukti Repository	113