

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING INSTAGRAM*,
KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SAKA COFFE YOGYAKARTA
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

OKTAVIA RENITA DWI ANGGRAENI

212304055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING INSTAGRAM*, KUALITAS
PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA SAKA COFFE YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

OKTAVIA RENITA DWI ANGGRAENI

212304055

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah Sebagai Salah
Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen Program Studi
Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Tanggal: 13 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pebimbing,

Ari Okta Vivani S.E., M.Sc

Ketua Penguji,

Murwani Eko Astuti, S.E., MBA

Anggota Penguji

Ari Okta Vivani S.E., M.Sc

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,

Murwani Eko Astuti, S.E., MBA

NPP. 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Oktavia Renita Dwi Anggraeni

NPM : 212304055

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh *social media marketing instagram*, kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap keputusan pembelian pada Saka Coffe Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 13 Agustus 2025

Oktavia 
METERAL TEMPEL
BEALX022996075

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa berkah dan rahmatnya penulis karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Pengaruh *Social Media Marketing Instagram*, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Keputusan Pembelian Saka Coffe”.

Dengan rasa bangga, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberi semangat dan membantu agar skripsi ini dapat diselesaikan. Secara khusus penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof.Dr. rer.nat.apr., Triana Hertiani S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., MBA selaku Dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan ini.
5. Ibu Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah senantiasanya dan meluangkan waktu dari kesibukan untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Terimakasih Bapak dan Ibu tercinta atas setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Terimakasih telah memberikan bantuan moral, doa, dukungan, motivasi, semangat dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
7. Kakak tersayang yang selalu ada didalam senang maupun susah. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat ketika penulis sedang merasa putus asa. Terimakasih telah memberikan

bantuan, doa, motivasi serta dukungan. Dukungan dari kakak selama proses penulisan skripsi ini berarti bagi penulis.

8. Teman-teman Manajemen 21 terimakasih atas kebersamaan, dukungan dan membantu dalam penyusunan skripsi.
9. Kepada diri saya sendiri, Terimakasih telah berjuang untuk mendapatkan gelar ini. Perjalanan yang tidak mudah untuk berada diposisi ini. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah sesulit apapun rintangan dalam kuliah ataupun proses penyusunan skripsi.

Semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala kebaikan yang dilakukan kepada saya. Kritik, saran dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta 13 Mei 2025

Penulis

Oktavia Renita

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	15
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori	16
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Berpikir	31
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Definisi Operasional Penelitian.....	37
D. Populasi dan Sampel	39

E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	42
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
Daftar pustaka.....	90
LAMPIRAN	97

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Pesaing Coffeshop.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional.....	39
Tabel 4.1 Uji Validitas <i>Social Media Marketing Instagram</i>	63
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Brand Image</i>	64
Tabel 4.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.8 Uji Heteroskedasititas.....	71
Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Linear Bergamda.....	72
Tabel 4.10 Uji T.....	75
Tabel 4.11 Uji F.....	76
Tabel 4.12 Uji Determinasi.....	77

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Bisnis Coffeshop di Yogyakarta.....	4
Gambar 1.2 Sosial media Saka Coffe.....	8
Gambar 1.3 Ulasan Positif Saka Coffe.....	9
Gambar 1.4 Keluhan Konsumen Pada Saka Coffe.....	10
Gambar 4.1 Data Responden berdasarkan Usia	50
Gambar 4.2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.3 Data Responden berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4.4 Data Responden berdasarkan Pendapatan.	53
Gambar 4.5 Data Responden berdasarkan Domisili.....	54
Gambar 4.6 Data Responden berdasarkan Frekuensi kunjungan Saka Coffe	55
Gambar 4.7 Data Responden berdasarkan Mengetahui Saka Coffe.....	51

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Data Responden.	99
Lampiran 3 Data Deskriptif Responden.....	108
Lampiran 4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	110
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	116
Lampiran 6 Cek Plagiarisme.	118

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA