

ABSTRAK

Agus Romantinus Shimming, NIM: 7172210009. “Pengaruh *Social Media Marketing* Instagram dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Donat J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Kota Medan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *Social Media Marketing* Instagram dan kepuasan konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Donat J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang merupakan Konsumen Donat J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Kota Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang pengukurannya dengan skala likert dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2) yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program SPSS for windows 22.0.

Secara parsial *Social Media Marketing* Instagram tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada produk donat J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Kota Medan. Sedangkan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada produk donat J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Social Media Marketing* Instagram dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini terlihat dari nilai F hitung $> F$ tabel = 115,8 $>$ 2,698 dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,699 yang berarti bahwa *Social Media Marketing* Instagram dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 69% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, *Social Media Marketing* Instagram

ABSTRACT

Agus Romantinus Sihombing, NIM: 7172210009. *"The Influence of Social Media Marketing Instagram and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty in J.CO Donuts & Coffee Donuts Products Ringroad City Walks Mall Medan City"*.

This study aims to determine the effect of Social Media Marketing Instagram influence and consumer satisfaction on consumer loyalty in J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Medan products. This study uses quantitative methods with the sampling technique using purposive sampling, with a total sample of 100 people who are the consumers of J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Medan City. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires whose measurements were made using a Likert scale and statistically processed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the t test, F test and coefficient of determination (R²), which previously had the data tested using the validity test, test reliability and classical assumption test. Data processing using SPSS for windows 23.0 program.

Partially, Instagram Social Media Marketing has a negative effect on Consumer Loyalty on the J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Medan City Donut products. Meanwhile, Consumer Satisfaction has a positive and significant effect on Consumer Loyalty in the J.CO Donuts & Coffee Ringroad City Walks Mall Medan City Donut products. Based on the results of the study, it shows that the Social Media Marketing Instagram variable and Customer Satisfaction simultaneously have a positive effect on Consumer Loyalty. This can be seen from the value of $F_{count} > F_{table} = 115.8 > 2,698$ and the significant value is $0,000 < 0.05$. The coefficient of determination test shows a value of 0.699, which means that Instagram Social Media Marketing and Customer Satisfaction with Consumer Loyalty are 69%, while the rest is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: *Customer Satisfaction, Consumer Loyalty, Social Media Marketing Instagram*