

**LAPORAN SKRIPSI**  
**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**DI RUMAH MAKAN CHUNG GI WA SEMARANG**



Mikhael Kristokharis Anoraga

21.D1.0025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**  
**2025**

**LAPORAN SKRIPSI**  
**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**DI RUMAH MAKAN CHUNG GI WA SEMARANG**

Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana di Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



Mikhael Kristokharis Anoraga

NIM : 21.D1.0025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**SEMARANG**

**2025**

## ABSTRAK

Strategi pemasaran yang efektif melalui digital marketing dan kualitas pelayanan yang baik merupakan dua hal penting yang dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digital marketing dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Rumah Makan Chung Gi Wa Semarang. Jumlah responden penelitian yaitu 100 orang yang didapatkan melalui *incidental sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi dan korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital marketing dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan persamaan regresi  $Y = 3,241 + 0,252X_1 + 0,469X_2$ . Pada penelitian ini, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan digital marketing dalam meningkatkan keputusan pembelian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun strategi digital marketing penting untuk menarik konsumen, kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian di Rumah Makan Chung Gi Wa Semarang. Untuk itu, Rumah Makan Chung Gi Wa perlu berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya keputusan pembelian pelanggan menjadi lebih tinggi. Digital marketing juga perlu tetap dilakukan untuk menunjang meningkatnya keputusan pembelian, meski bukan menjadi faktor utama.

Kata kunci: *digital marketing*, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, rumah makan.

## ABSTRACT

Strategy effective marketing through digital marketing and good quality service is two matter important things that can influence decision purchase consumer research This aim For know the influence of digital marketing and quality service to decision purchase consumers at the Chung Gi Wa Restaurant in Semarang. The number of research respondents was 100 people. through *incidental sampling*. This research is a research quantitative with approach multiple linear regression. Data were collected through distributed questionnaires to consumers, then analyzed using regression and correlation tests.

The results of the study show that digital marketing and quality service in a way simultaneous influential positive and significant to decision purchase, with regression equation  $Y = 3.241 + 0.252X_1 + 0.469X_2$ . In this study, the quality of service proven own more influence big compared to digital marketing in increase decision purchase.

With this, it can concluded that although important digital marketing strategies For interesting consumers , quality good service become factor main influencing factors decision Home purchases Chung Gi Wa Restaurant Semarang. For that reason, Chung Gi Wa Restaurant need focus in improving quality service so that decision purchase customer become more high. Digital marketing also needs to remain done For support increasing decision purchase, even if not become factor main.

Keywords : digital marketing , quality service , decision purchase , restaurant.