

**PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA EKSPEDISI LION
PARCEL DI KABANJAHE**

Sonya Lavigne Octafhya

Dallbert Alpha Lie

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Dengan tujuan memetakan keterkaitan antara strategi pemasaran digital dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, riset ini dilakukan pada Lion Parcel cabang Kabanjahe. Melalui pendekatan kuantitatif asosiatif, penelitian ini mengobservasi populasi yang mencakup 479 pelanggan yang melakukan transaksi pada November 2024. Berdasarkan kalkulasi menggunakan rumus Slovin, ditetapkan sampel sebanyak 83 responden. Hasil akhir menunjukkan bahwa, baik secara individu maupun bersama-sama, faktor pemasaran digital dan mutu layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di lokasi tersebut.

Kata Kunci: Digital Marketing, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Focused on mapping the impact of digital marketing and service excellence on consumer satisfaction, this research was conducted at Lion Parcel Kabanjahe. The study employed an associative quantitative method, targeting 479 active customers from November 2024. By applying the Slovin equation, 83 individuals were selected as the research sample. Results demonstrate that both factors significantly contribute to customer satisfaction, whether tested partially or simultaneously..

Keywords: Digital Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction