

**PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN PERIKLANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

(Studi Kasus Belanja Online di Shopee)

ABSTRAK

HILTON

1933110100015

Program Studi S2 Manajemen

Sekolah Pascasarjana Universitas Prima Indonesia

Hiltonlouis.99@gmail.com

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *digital marketing* dan periklanan terhadap kepuasan pelanggan dengan harga sebagai variabel moderating yang dilatar belakangi oleh perkembangan jaman dan teknologi di dunia digital melalui media sosial. Penipuan, banyaknya penjual, iklan yang tidak sesuai fakta, dan harga yang tidak sesuai kualitas merupakan faktor utama atas menurunnya kepuasan pelanggan di Shopee. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori Manajemen Pemasaran, yang berkaitan dengan *digital marketing*, periklanan, kepuasan pelanggan dan harga. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner online dan studi dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah SEM-PLS, koefisien determinasi (R^2), pengujian hipotesis (*P values*), dan analisis variabel moderasi (*effect size*). Populasi yang digunakan adalah pengguna *e-commerce* Shopee yang berdomisili di Medan dan jumlah sampel sebesar 100 responden menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital marketing* dan periklanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dapat dimoderasi oleh harga walaupun tidak signifikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,573 yang menunjukkan bahwa *digital marketing* dan periklanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dimoderasi oleh harga dengan tingkat persentase 57,3% sedangkan sisanya 42,7% adalah faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa *digital marketing* dan periklanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dapat dimoderasi oleh harga.

Kata Kunci : *Digital Marketing*, Periklanan, Kepuasan Pelanggan, Harga

ABSTRACT

Opening and closing the gate is not effective to be done manually in a house that has a large gate. This research was conducted to design automatic gate controller devices using smartphones. This research uses Arduino Uno as a microcontroller module, Bluetooth HC-05 module as a connection and a DS04-NFC continuous servo motor as a driving motor that is mounted to the fence. Smartphone application data is sent to Arduino via Bluetooth. The device is then connected to Arduino via Bluetooth. Control of the gate is done through the android application found on the smartphone. The motor will stop after reaching a certain goal with a predetermined time calculation so that the user does not need to stop the gate manually. The test results show that controlling the gate can be carried out at a distance of 10 meters.

Keyword: Gate Controller, Arduino Uno