

ABSTRAK

Sugiharto Nur Jayadi Thior. 3402180125. Pengaruh *Digital Marketing Dan Realitionship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada *Coffee Shop Bubboo Coffee* di Kota Banjar) Dibawah bimbingan Bapak Dr. Apri Budiyanto, M.M (Pembimbing I) dan Bapak Mukhtar Abdul Kadder, S.E., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh *digital marketing dan realitionship marketing* terhadap kepuasan pelanggan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh *digital marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop*, Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop*, Bagaimana pengaruh *digital marketing dan relationship marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop*. Metode yang dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Coffee* di *Coffee Shop Bubboo* di daerah Banjar pada tahun 2021-2022 yang jumlahnya tidak diketahui, dengan sampel yang diambil adalah sebanyak 96 orang dengan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik analisis data yaitu analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis, analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *digital marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop Bubboo Coffee* di Kota Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,875 yang memiliki tingkat hubungan yang Baik, dengan tingkat pengaruh sebesar 76,56%, *relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop Bubboo Coffee* di Kota Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,864 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat Baik, dengan tingkat pengaruh sebesar 74,64% dan *digital marketing dan realitionship marketing* terhadap kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop Bubboo Coffee* di Kota Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,898 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat Baik, dengan tingkat pengaruh sebesar 80,64%

Kata Kunci: *Digital Marketing, Realitionship Marketing dan Kepuasan PelanggaS*

