



**ANALISIS INSTAGRAM MARKETING dan KUALITAS PRODUK
TERHADAP CITRA MERK PADA RUMAH MAKAN
PADANG PAYAKUMBUAH**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MUHAMAD RAMADHAN

2010101035

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023



**ANALISIS INSTAGRAM MARKETING dan KUALITAS PRODUK
TERHADAP CITRA MERK PADA RUMAH MAKAN
PADANG PAYAKUMBUAH**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

MUHAMAD RAMADHAN

2010101035

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.


Nama : MUHAMAD RAMADHAN

NIM : 2010101035

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Mei 2023

Yang menyatakan,


Muhamad Ramadhan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Ramadhan
NIM : 2010101035
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS INSTAGRAM MARKETING dan KUALITAS PRODUK
TERHADAP CITRA MERK PADA RUMAH MAKAN PADANG
PAYAKUMBUAH**


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Mei 2023

Yang menyatakan


Muhamad Ramadhan

ANALYSIS OF INSTAGRAM MARKETING AND PRODUCT QUALITY ON BRAND IMAGE AT PADANG PAYAKUMBUAH RESTAURANT

By:

Muhamad Ramadhan

ABSTRACT

Technological developments that have occurred have made changes in terms of carrying out a business, one of the technological developments that can affect is the emergence of social media. Now the use of social media is widely used in marketing, one of which is used to influence brand image. A positive brand image is an added value for a company, because by having a positive brand image, consumers will make the brand their choice. Building a positive brand image cannot only be done through social media, but also by making the products produced have good quality. This study aims to determine the effect of Instagram marketing and product quality on brand image at Padang Payakumbuh Restaurant. The analytical method used in this study is Partial Least Square (PLS). The results of the analysis that has been done can be concluded that Instagram marketing does not have a significant effect on brand image. The results of the analysis that has been done can be concluded that product quality has a significant influence on brand image.

Keywords: Brand Image, Instagram Marketing, Product Quality

**ANALISIS INSTAGRAM MARKETING dan KUALITAS PRODUK
TERHADAP CITRA MERK PADA RUMAH MAKAN PADANG
PAYAKUMBUAH**

By:

Muhamad Ramadhan

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang terjadi membuat perubahan dalam hal melaksanakan sebuah bisnis, salah satu dari perkembangan teknologi yang dapat mempengaruhi adalah munculnya media sosial. Sekarang penggunaan media sosial banyak digunakan dalam melakukan pemasaran, salah satunya digunakan untuk memberikan pengaruh terhadap citra merek. Citra merek yang positif menjadi sebuah nilai tambah bagi sebuah perusahaan, karena dengan memiliki citra merek yang positif maka konsumen akan menjadikan merek tersebut sebagai pilihan. Dalam membangun sebuah citra merek yang positif tidak hanya dapat dilakukan melalui media sosial saja tetapi bisa dengan membuat produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemasaran instagram dan kualitas produk terhadap citra merk pada Rumah Makan Padang Payakumbuh. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS). Hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pemasaran instagram tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra merek. Hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra merek.

Kata kunci: Citra Merek, Pemasaran Instagram, Kualitas Produk

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS INSTAGRAM MARKETING dan KUALITAS PRODUK
TERHADAP CITRA MERK PADA RUMAH MAKAN
PADANG PAYAKUMBUAH**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMAD RAMADHAN
2010101035**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 07 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



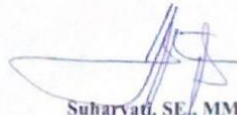
Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D

Ketua Penguji




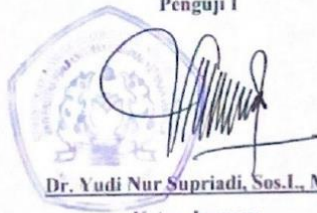
Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.

Penguji I



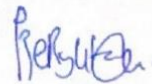
Suharvati, SE., MM.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PK1.) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 07 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Muhamad Ramadhan**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101035**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Instagram Marketing dan Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Pada Rumah Makan Padang Payakumbuh

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 07 Juni 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2023 dengan judul **“ANALISIS INSTAGRAM MARKETING dan KUALITAS PRODUK TERHADAP CITRA MERK PADA RUMAH MAKAN PADANG PAYAKUMBUAH”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada ibu Suharyati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing dan ibu Kery Utami, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ibu, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 27 Mei 2023

Muhamad Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan Tugas Akhir	5
I.3. Manfaat Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Pemasaran	6
II.1.1. Manajemen Pemasaran	7
II.1.2. Pemasaran Digital.....	7
II.2. Citra Merek	9
II.2.1. Pengertian Citra Merek	9
II.2.2. Manfaat Citra Merek	10
II.2.3. Indikator Pembentuk Citra Merek	11
II.3. Pemasaran Menggunakan Instagram.....	12
II.4. Kualitas Produk	15
II. 5. Model Penelitian Empiris	16
II. 5.1. Pemasaran Instagram terhadap Citra Merek.....	16
II. 5.2. Kualitas Produk terhadap Citra Merek	17
II. 6. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENULISAN	18
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	18
III.1.1. Definisi Operasional	18
III.1.2. Pengukuran Variable	19
III.2. Populasi dan Sample	19
III.2.1. Populasi.....	19
III.2.2. Sample.....	19
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	20
III.3.1. Jenis Data	20
III. 3.2. Sumber Data.....	20
III.3.2. Pengumpulan Data	21
III.4. Teknik Analisis Data.....	22
III.4.1. Teknik Analisis Data Deskriptif.....	22
III.4.2. Teknik Analisis Data Inferensial	23
III.5. Uji Hipotesis	28

BAB IV PEMBAHASAN	30
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	30
IV.2. Deskripsi Data Penelitian.....	31
IV.3. Analisis Data Deskriptif.....	33
IV.4. Analisis Data Inferensial dan Uji Hipotesis.....	36
IV.4.1. Model Pengukuran (<i>outer model</i>).....	37
IV.4.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	42
IV.5. Pembahasan	44
IV.5.1. Pengaruh Pemasaran Instagram Terhadap Citra Merek.....	44
IV.5.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	45
IV.5.3. Pengaruh Pemasaran Instagram dan Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	46
IV.6. Keterbatasan Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP.....	48
V.1. Simpulan	48
V.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Instagram Rumah Makan Nasi Padang Payakumbuh	3
Gambar 2. Event Bersama Beberapa Artis Dan Juga Salah Satu Petinggi Negara ..	3
Gambar 3. Respon Positif Konsumen dari Rumah Makan Padang Payakumbuh.	4
Gambar 4. Model Penelitian	17
Gambar 5. Langkah Langkah Analisis PLS.....	24
Gambar 6. Gambar Jalur	25
Gambar 7. Logo Rumah Makan Padang Payakumbuh	30
Gambar 8. Chart Data Jenis Kelamin Responde.....	32
Gambar 9. Chart Data Pengguna Aktif Instagram	32
Gambar 10. Data Konsumen Rumah Makan Padang Payakumbuh.....	33
Gambar 11. Hasil Pengujian <i>outer model</i>	37
Gambar 12. Hasil Pengujian <i>inner model</i>	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel jumlah aplikasi yang paling banyak digunakan (dalam Miliar)	2
Tabel 2. Pengukuran Variable.....	19
Tabel 3. Pengukuran Skala Likert.....	21
Tabel 4. Kisi Kisi Instrument Penelitian.....	21
Tabel 5. Urutan Jawaban Responden.....	22
Tabel 6. Nilai Indeks.....	23
Tabel 7. Tingkatan Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Aplha</i>	27
Tabel 8. Indeks Tanggapan Responden pada Variabel Citra Merek.....	34
Tabel 9. Indeks Tanggapan Responden pada Variabel Pemasaran Instagram.....	35
Tabel 10. Indeks Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Produk.....	36
Tabel 11. <i>Outer Loading Factor</i>	38
Tabel 12. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	39
Tabel 13. <i>Cross Loading</i>	40
Tabel 14. <i>Composite Reliability</i>	41
Tabel 15. <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel 16. R Square.....	42
Tabel 17. Hasil Uji t.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	54
Lampiran 2. Persetujuan Judul.....	60
Lampiran 3. Kartu Monitoring.....	61
Lampiran 4. Nilai t table	62