

ABSTRAK

Skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Strategi Pemasaran Online, Offline, Promosi Terhadap *Service Performance* (Di CV. Tinta Hitam Tulungagung)” ini ditulis oleh Mufidatul Sholikhah, NIM. 12405173008, Pembimbing Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

Strategi pemasaran menjadi prioritas utama pada penelitian ini, karena strategi pemasaran merupakan cara untuk memasarkan produk atau jasa dengan pola perencanaan yang terstruktur agar perusahaan dapat menjual produk atau jasa dalam jumlah yang banyak. Semakin banyaknya persaingan mempengaruhi strategi pemasaran pada CV. Tinta Hitam Tulungagung. Oleh karena itu, perlu adanya pengetahuan mengenai segi-segi pemasaran online, offline, promosi, yang mempengaruhi strategi pemasaran.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa 1. Pemasaran online berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Tinta Hitam Tulungagung. 2. Pemasaran offline berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Tinta Hitam Tulungagung. 3. Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Tinta Hitam Tulungagung. 4. Pemasaran online, offline, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap *service performance* CV. Tinta Hitam Tulungagung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan dengan teknik slovin. Jumlah sampel sebanyak 116 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, data kuesioner diolah dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil penelitian pada uji-t menunjukkan bahwa 1. Pemasaran online berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service performance* CV. Tinta Hitam Tulungagung. 2. Pemasaran offline berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service performance* CV. Tinta Hitam Tulungagung. 3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service performance* CV. Tinta Hitam Tulungagung. Sedangkan dari uji-f dapat diketahui bahwa variabel pemasaran online, offline, promosi, berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap *service performance* CV. Tinta Hitam Tulungagung.

Kata Kunci: Pemasaran Online, Offline, Promosi, dan *Service Performance*.

ABSTRACT

This thesis with the title “The Influence of Online, Offline, Marketing Strategies, Promotions, on Service Performance (At CV. Tinta Hitam Tulungagung)” was written by Mufidatul Sholikah. NIM. 12405173008 Supervisor Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

Marketing strategy is a top priority in this research, because marketing strategy is a way to market products or services with a structured planning pattern so that companies can sell product or services in large quantities. The increasing number of competition affects the marketing strategy on CV. Tinta Hitam Tulungagung. Therefore, it is necessary to have knowlegde about aspects of online, offline marketing, promotion, service performance that affect marketing strategy.

The purpose of this study is to analyze 1. Online marketing has a significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. 2. Offline marketing has a significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. 3. Promotion has a significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. 4. Online marketing, offline, promotion, have a significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung.

The method used in this research is quantitative and associative research type. The sample used with the slovin technique. The number of samples as many as 116 respondents. Source of data used in this study is primary data. Measurement in this study using a likert scale. The next stage, the questionnaire data is processed used multipe linear analysis.

The results of the research on the t-test show that, 1. Online marketing positive and significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. 2. Offline marketing positive and significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. 3. Promotion positive and significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. 4. Online marketing, offline, promotion positive and significant effect on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung. While the f-test can be seen that the variables of online marketing, offline, promotion have a significant effect together on service performance CV. Tinta Hitam Tulungagung.

Keywords: *Online marketing, offline, promotion, and service performance.*