

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi *Digital Marketing* Menggunakan Google Profil Bisnis Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Warung Kopi Rabicoen Kopi (RCK) di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Iba Hidayat, NIM. 12405193290, Pembimbing Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Rabicoen Kopi (RCK) merupakan salah satu warung kopi di Kabupaten Tulungagung yang beroperasi dalam tengah persaingan yang tinggi di daerah tersebut. Dalam era ini, warung kopi tidak hanya harus bersaing secara konvensional, tetapi juga harus aktif memanfaatkan perkembangan teknologi *digital*. Pelanggan kini cenderung menggunakan Google untuk mencari rekomendasi warung kopi, sehingga penting bagi bisnis kopi seperti RCK memiliki profil bisnis yang terkelola dengan baik di *platform* Google Profil Bisnis. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi fokus utama, karena hal ini tidak hanya meningkatkan daya saing tetapi juga menciptakan kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan utama dalam menjalankan bisnis khususnya bisnis warung kopi di Tulungagung

Fokus pada penelitian ini adalah: (1) kualitas sistem Google Profil Bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui rekomendasi RCK kepada orang lain. (2) kualitas informasi pada Google Profil Bisnis meningkatkan kepuasan pelanggan melalui ekspektasi pelanggan. (3) kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RCK pada layanan Google Profil Bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah: (1) mengetahui kualitas sistem Google Profil Bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui rekomendasi RCK kepada orang lain. (2) Untuk mengetahui kualitas informasi pada Google Profil Bisnis meningkatkan kepuasan pelanggan melalui ekspektasi pelanggan. (3) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RCK pada layanan Google Profil Bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk memahami fenomena. Sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi kondensasi data, penyajian data, verifikasi atau penyimpulan. Tahap-tahap penelitian meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas sistem Google Profil Bisnis dengan 4 indikator yakni: kemampuan beradaptasi, ketersediaan, keandalan, dan kegunaan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui rekomendasi RCK kepada orang lain. (2) Kualitas informasi pada Google Profil Bisnis dengan 4 indikator yakni: kelengkapan, kemudahan pemahaman, personalisasi, dan relevansi, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui ekspektasi pelanggan. (3) Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RCK pada layanan Google Profil Bisnis dengan 3 indikator yakni: jaminan, empati, dan daya tanggap, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Digital Marketing*, Google Profil Bisnis, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "Digital Marketing Strategy Using Google Business Profiles to Increase Customer Satisfaction at the Rabicoen Kopi (RCK) Coffee Shop in Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency" written by Iba Hidayat, NIM. 12405193290, Supervisor Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Rabicoen Kopi (RCK) is a coffee shop in Tulungagung Regency that operates amidst high competition in the area. In this era, coffee shops not only have to compete conventionally, but also have to actively utilize developments in digital technology. Customers now tend to use Google to look for coffee shop recommendations, so it is important for coffee businesses like RCK to have a well-managed business profile on the Google Business Profile platform. Apart from that, improving service quality is also the main focus, because this not only increases competitiveness but also creates customer satisfaction which is the main goal in running a business, especially the coffee shop business in Tulungagung.

The focus of this research is: (1) the quality of the Google Business Profile system to increase customer satisfaction through RCK recommendations to other people. (2) the quality of information on Google Business Profiles increases customer satisfaction through customer expectations. (3) the quality of service provided by RCK on the Google Business Profile service to increase customer satisfaction. The objectives of this research are: (1) determine the quality of the Google Business Profile system to increase customer satisfaction through RCK recommendations to other people. (2) To determine the quality of information on Google Business Profiles to increase customer satisfaction through customer expectations. (3) To determine the quality of service provided by RCK on the Google Business Profile service to increase customer satisfaction.

This research uses a descriptive qualitative approach. Qualitative research is research aimed at understanding phenomena. The data sources for this research are primary data and secondary data. Data collection methods use observation data, interviews and documentation. Data analysis techniques include data condensation, data presentation, verification or inference. The research stages include the preparation stage, implementation stage, data analysis stage, and reporting stage

The results of this research are: (1) The quality of the Google Business Profile system with 4 indicators, namely: adaptability, availability, reliability and usability, can increase customer satisfaction through RCK recommendations to others. (2) The quality of information on Google Business Profiles with 4 indicators, namely: completeness, ease of understanding, personalization and relevance, can increase customer satisfaction through customer expectations. (3) The quality of service provided by RCK on the Google Business Profile service with 3 indicators, namely: assurance, empathy and responsiveness, can increase customer satisfaction.

Keywords: Digital Marketing, Google Business Profile, Customer Satisfaction