

ABSTRAK

Fitriani Nurbaiska. 2024. Pengaruh Konten Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Merek pada Media Sosial Instagram My Crepe. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Buyung Romadhoni dan Syarthini Indrayani.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh konten *marketing* dan kepuasan pelanggan terhadap citra merek pada media sosial Instagram *My Crepe*. Sampel ini diambil dari followers Instagram *My Crepe*. Jenis data digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner (angket) yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 25 mengenai pengaruh konten marketing dan kepuasan pelanggan terhadap media sosial Instagram *My Crepe* yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan yaitu konten *marketing* dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek pada media sosial Instagram *My crepe*.

Kata kunci : Kontent *Marketing*, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek.

ABSTRACT

Fitriani Nurbaiska. 2024. The Influence of Content Marketing and Customer Satisfaction on Brand Image on Social Media Instagram My Crepe. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervisor by: Buyung Romadhoni and Syarthini Indrayani.

The aim of this research is a type of quantitative research with the aim of finding out the influence of marketing content and customer satisfaction on brand image on My Crepe Instagram social media. This sample was taken from My Crepe Instagram followers. The type of data used in this research is quantitative obtained from questionnaires distributed and related to the problem being studied. Data collection was carried out by distributing questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research used the Likert scale method.

The results of the research show data using statistical calculations through the Static Package for the Social Science (SPSS) version 25 application regarding the influence of marketing content and customer satisfaction on Instagram My Crepe social media which has been discussed in the previous chapter, so the author draws conclusions namely marketing content and Customer satisfaction has a positive and significant effect on brand image on Instagram My Crepe social media.

Keywords: Content Marketing, Customer Satisfaction, Brand Image.