

## ABSTRAK

Pengaruh *Content Marketing*, Tarif, Dan *Customer Review (Social Proof)* Jasa Transportasi Mobil Abdurrohman Transport Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jombang

**Elsy Regina Dwi Safitri**  
**212361201018**

Fakultas Ekonomi Universitas Darul 'Ulum

Dosen Pembimbing:

1. Linda Ratna Sari, S.E., M.Si.
2. Dra. Aslichah, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *content marketing*, tarif, dan *customer review (social proof)* terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi mobil Abdurrohman Transport di Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang diambil melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampling jenuh dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sama dengan jumlah populasi sebanyak 100 pelanggan Abdurrohman Transport. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis regresi linier berganda dengan alat SPSS 21. Dari analisis uji t (parsial) diperoleh bahwa variabel *content marketing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. variabel tarif dan *customer review* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *content marketing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji F (simultan) diperoleh bahwa variabel *content marketing*, tarif, dan *customer review* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa Abdurrohman Transport perlu lebih fokus pada penentuan tarif yang kompetitif dan pengelolaan reputasi online melalui *review* atau ulasan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Content Marketing*, Tarif, *Customer Review*, *Social Proof*, Kepuasan Pelanggan, Jasa Transportasi.

## **ABSTRACT**

The Influence of Content Marketing, Rates, and Customer Review (Social Proof) Abdurrohman Transport Car Transportation Services on Customer Satisfaction in Jombang

**Elsy Regina Dwi Safitri**

**212361201018**

Faculty of Economics, Darul 'Ulum University

Supervisors:

1. Linda Ratna Sari, S.E., M.Si.
2. Dra. Aslichah, M.Si.

*This study aims to analyze the effect of content marketing, tariffs, and customer reviews (social proof) on customer satisfaction of Abdurrohman Transport car transportation services in Jombang. The method used in this research is quantitative by involving 100 respondents who were taken through a questionnaire. The sampling technique in this study is to use saturated sampling technique where all the population in this study is sampled. So that the sample in this study is the same as the total population of 100 Abdurrohman Transport customers. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with SPSS 21 tools. From the t test analysis (partial) it is obtained that the content marketing variable has no significant effect on customer satisfaction. tariff variables and customer reviews have a significant effect on customer satisfaction The results of the analysis show that the content marketing variable has no significant effect on customer satisfaction. The results of the F test analysis (simultaneous) obtained that the content marketing, tariff, and customer review variables simultaneously affect customer satisfaction. The implication of this research is that Abdurrohman Transport needs to focus more on determining competitive rates and managing online reputation through customer reviews to increase customer satisfaction.*

**Keywords:** Content Marketing, Tariff, Customer Review, Social Proof, Customer Satisfaction, Transportation Services.