

**PENGARUH PENERAPAN *DIGITAL MARKETING*,
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP VOLUME PENJUALAN
UMKM RENDANG DI SUMATERA BARAT**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

Beni Rahmat
2020522008

Pembimbing I : **Dr. Donar Games, SE, M Bus**

Pembimbing II : **Dr. Dessy Kurnia Sari, SE, M Bus**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

THE EFFECT OF DIGITAL MARKETING, CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON SALES VOLUME OF RENDANG MSMEs IN WEST SUMATRA

Thesis By Beni Rahmat

Advisor I : Dr. Donar Games, SE, M Bus

Advisor II : Dr. Dessy Kurnia Sari, SE, M Bus



Abstract: This study aims to determine the effect of the application of digital marketing, customer relationship marketing, product quality and price on the sales volume of rendang SMEs in West Sumatra. This research design includes causal associative research using quantitative methods. The research data were collected from rendang SMEs in West Sumatra with 76 samples of rendang SMEs. This study uses purposive sampling method in the sample collection process. Data processing in this study used the IBM SPSS statistics 25 program. The results found that digital marketing had a positive and significant effect on the sales volume of rendang SMEs in West Sumatra. Customer relationship has a positive and significant impact on the sales volume of rendang SMEs in West Sumatra. Product quality has a positive and significant effect on the sales volume of rendang SMEs in West Sumatra. Price does not affect the sales volume of rendang SMEs in West Sumatra.

Keywords: digital marketing, customer relationship marketing, product quality, price and sales volume.

PENGARUH PENERAPAN *DIGITAL MARKETING*, *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP VOLUME PENJUALAN UMKM RENDANG DI SUMATERA BARAT

Tesis Oleh Beni Rahmat

Pembimbing I : Dr. Donar Games, SE, M Bus

Pembimbing II : Dr. Dessy Kurnia Sari, SE, M Bus



Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *digital marketing*, *customer relationship marketing*, kualitas produk dan harga terhadap volume penjualan UMKM rendang di Sumatera Barat. Desain penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan metode kuantitatif. Data penelitian dikumpulkan dari UMKM rendang di Sumatera Barat dengan 76 sampel UMKM rendang. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dalam proses pengumpulan sampel. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program IBM SPSS statistics 25. Hasil penelitian menemukan bahwa *digital marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan UMKM rendang di Sumatera Barat. *Customer relationship* berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan UMKM rendang di Sumatera Barat. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan UMKM rendang di Sumatera Barat. Harga tidak berpengaruh terhadap volume penjualan UMKM rendang di Sumatera Barat

Kata kunci: *digital marketing*, *customer relationship marketing*, kualitas produk, harga dan volume penjualan.