# ABSTRAK

Persib Bandung merupakan salah satu tim/kesebelasan yang telah malang melintang dan memiliki nama besar dalam persepakbolaan Indonesia. Klub yang mempunyai julukan tim Maung Bandung dan juga Pangeran Biru ini, memiliki banyak penggemar serta pendukung fanatik dan setia yang disebut Bobotoh yang tersebar tidak hanya di Kota Bandung saja, tetapi juga tersebar ke seluruh wilyah kota dan kabupaten di Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, koefisien korelasi rank spearman, analisis koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan *digital marketing* (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hambatan yang terjadi pada PT Persib Bandung Bermartabat dialami pada aspek *website* dan hubungan masyarakat *online* yang belum terealisasikan dan konsumen sangat kurang puas atas pelayanan. Adapun upaya yang harus PT Persib Bandung Bermartabat lakukan dengan mengoptimalkan hambatan tersebut, dimana untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang membeli tiket pertandingan di PT Persib Bandung Bermartabat.

Saran-saran untuk PT Persib Bandung Bermartabat lebih mengoptimalkan dari pelaksanaan *Digital Marketing* tiket pertandingan pada *website* karena konsumen tidak hanya dari kalangan remaja saja maka dari itu PT Persib Bandung Bermartabat bisa melakukan penjualan tiket sebagian secara *offline* atau bisa diwakilkan dengan syarat membawa identitas asli. Dan sebaiknya PT Persib Bandung Bermartabat harus mengetahui apa yang dikeluhkan oleh konsumen, karena konsumen berperan penting bagi kelangsungan perusahaan.

**Kata Kunci: Persib, Digital Marketing, Kepuasan Konsumen**

# *ABSTRACT*

*Persib Bandung is one of the teams/teams that has been around and has a big name in Indonesian football. The club, which has the nicknames of the Maung Bandung team and also the Blue Prince, has many fanatical and loyal fans and supporters called Bobotoh who are spread not only in the city of Bandung, but also spread throughout all cities and districts in West Java.*

*The research method used is descriptive quantitative method. The type of data needed for this research is primary data and secondary data. The data analysis technique used is validity test, reliability test, simple linear regression analysis, hypothesis testing, spearman rank correlation coefficient, coefficient of determination analysis.*

*Based on the research results, it is known that there is a positive and significant effect of digital marketing (X) on consumer satisfaction (Y). Obstacles that occurred at PT Persib Bandung Bermartabat were experienced in aspects of the website and online public relations that had not been realized and consumers were very dissatisfied with the service. The efforts that PT Persib Bandung Bermartabat must do by optimizing these obstacles, which are to increase consumer satisfaction who buy match tickets at PT Persib Bandung Bermartabat.*

*Suggestions for PT Persib Bandung Bermartabat to further optimize the implementation of Digital Marketing of match tickets on the website because consumers are not only teenagers, therefore PT Persib Bandung Bermartabat can partially sell tickets offline or can be represented on condition that they bring real identities. And PT Persib Bandung Bermartabat should know what consumers are complaining about, because consumers play an important role for the continuity of the company.*

***Keywords: Persib, Digital Marketing, Consumer Satisfaction***

# ABSTRAK

Persib Bandung mangrupa salah sahiji tim/tim nu geus aya tur boga ngaran badag dina maén bal Indonésia. Klub anu jujuluk tim Maung Bandung oge Pangeran Biru teh loba fans jeung suporter anu fanatik jeung satia anu disebut Bobotoh anu sumebar lain ngan di Kota Bandung, tapi oge sumebar ka sakuliah kota jeung kabupaten di Jawa Barat.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta métode déskriptif kuantitatif. Jenis data anu diperlukeun dina ieu panalungtikan nya éta data primer jeung data sekunder. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta uji validitas, uji réliabilitas, analisis régrési liniér basajan, uji hipotésis, koefisien korelasi rank spearman, analisis koefisien determinasi.

Dumasar kana hasil panalungtikan, dipikanyaho aya pangaruh positif jeung signifikan tina pamasaran digital (X) kana kapuasan konsumen (Y). Halangan anu lumangsung di PT Persib Bandung Bermartabat ngalaman dina aspék website jeung humas online anu tacan diwujudkeun jeung konsumen anu pohara sugema kana layanan. Usaha anu PT Persib Bandung Bermartabat kudu dilaksanakeun ku cara ngaoptimalkeun halangan-halangan ieu, nya eta pikeun ngaronjatkeun kasugemaan konsumen anu meuli tiket pertandingan di PT Persib Bandung Bermartabat.

Saran pikeun PT Persib Bandung Bermartabat sangkan leuwih ngaoptimalkeun palaksanaan pamasaran digital pikeun tiket pertandingan dina website sabab konsumen lain ngan ukur rumaja, ku kituna PT Persib Bandung Bermartabat bisa ngajual tiket sawaréh offline atawa bisa diwakilan ku syarat mawa identitas nyata. Sareng PT Persib Bandung Bermartabat kedah terang naon anu dikeluhkeun konsumen, sabab konsumen ngagaduhan peran anu penting pikeun kelangsungan perusahaan.

**Sanggem Konci: Persib, Pamasaran Digital, Kapuasan Konsumén**