

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BIOSKOP *THE PREMIERE*
DI KELAPA GADING**

Oleh:

Nama : Rafi Irfan Himawan

NIM : 70190015

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis
Konsentrasi Kewirausahaan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
April 2023



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BIOSKOP *THE PREMIERE*
DI KELAPA GADING**

Diajukan Oleh:

Nama : Rafi Irfan Himawan

NIM : 70190015

Jakarta, 27 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Rafi Irfan Himawan/70190015/2023/Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading/Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Aktivitas yang padat dan tekanan kerja yang tinggi membuat kebutuhan hiburan seseorang meningkat. Bioskop menjadi salah satu sarana pilihan masyarakat dari berbagai kalangan untuk meluangkan waktu mereka sebagai tempat hiburan. *The Premiere* merupakan salah satu studio bioskop yang menawarkan penonton untuk menikmati suasana menonton yang lebih premium dan eksklusif. Banyak penonton bioskop *The Premiere* yang mengeluh terkait harga yang kemahalan dengan kualitas layanan yang didapat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan bioskop

Kualitas layanan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan dalam bentuk kinerja layanan yang unggul untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk membeli suatu barang atau jasa. kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi.

Metode yang digunakan adalah Non-probability sampling. Jenis metode non-probability sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Penelitian ini, responden diberikan kuesioner melalui *Google Form* dengan menggunakan pendekatan komunikasi

The Premiere di Kelapa Gading, Sampel yang di ambil oleh penulis adalah 111 responden. Data dianalisis dengan menggunakan alat regresi linier berganda. Hasil Uji F menunjukkan variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan layak digunakan. Secara partial menunjukkan bahwa harga yang sesuai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen tetapi kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,481, yang berarti variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 48,1 % dan sisanya 51,90% di pengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti.

Kesimpulannya adalah kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* tidak ditentukan oleh kualitas layanan. Semakin sesuainya harga yang ditawarkan bioskop *The Premiere*, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan jika harga tidak sesuai, maka kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* akan menurun.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Rafi Irfan Himawan / 70190015/2023 / *The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at The Premiere Cinema in Kelapa Gading / Supervisor: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.*

Busy activities and high work pressure make people's entertainment needs increase. Cinema is one of the means of choice for people from all walks of life to spend their time as a place of entertainment. The Premiere is one of the movie studios that offers audiences to enjoy a more premium and exclusive viewing atmosphere. Many The Premiere moviegoers complain about the price that is expensive with the quality of service obtained. The purpose of this study was to examine the effect of service quality and price on movie theater customer satisfaction.

Service quality is a facility offered to customers in the form of superior service performance to meet customer needs. price is the amount of money needed to buy a good or service. customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises from comparing the perceived performance of the product against expectations.

The method used is Non-probability sampling. The type of non-probability sampling method used in this research is purposive sampling. In this study, respondents were given a questionnaire via Google Form using a communication approach.

The Premiere in Kelapa Gading, the sample taken by the author was 111 respondents. The data was analyzed using multiple linear regression tools. The F test results show that the variables of service quality and price on customer satisfaction are feasible to use. Partially shows that the appropriate price has a significant effect on customer satisfaction but service quality has no significant effect on customer satisfaction. The result of the coefficient of determination (R²) is 0.481, which means that the variables of service quality and price can explain customer satisfaction by 48.1% and the remaining 51.90% is influenced by other variables that are outside the variables studied.

The conclusion is that service quality does not affect customer satisfaction. In other words, customer satisfaction of The Premiere movie theater is not determined by service quality. The more appropriate the price offered by The Premiere cinema, the more customer satisfaction will increase, and if the price is not appropriate, the customer satisfaction of The Premiere cinema will decrease.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Isi Jurnal Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat, kekuatan, dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bioskop The Premiere di Kelapa Gading” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Pada penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan dukungan pada penulis. Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sylvia Sari Rosalina, S. Sos., M.Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk membantu penulis dari awal sampai akhir penyelesaian skripsi.
3. Tim Dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie khususnya dalam program Ilmu Administrasi Binis yang telah memberikan banyak pengetahuan dalam mengajar selama perkuliahan
4. Orang tua dan Keluarga yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.
5. Alvin Ryandra Chiyomori, Andrew Nicky, Achmad Fachri, Muhammad Abdul Aziz, Nadia Speransa, Vanesa Azaria Agung Saputera, dan teman – teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan saran dan membantu penulis.



Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan, baik isi maupun tata bahasa dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membantu dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu proses penulisan skripsi ini. Semoga penelitian yang dilakukan ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, 27 April 2023

Penulis,

Rafi Irfan Himawan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Rumusan Masalah	7
1.6 Tujuan Penelitian	7
1.7 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teoritis	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.2 Harga	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan.	21
2.3.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian.....	24
3.2.1 Tujuan Studi	24
3.2.2 Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian	24
3.2.3 Lingkungan Penelitian.....	25
3.2.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.2.5 Kemampuan Peneliti untuk Memanipulasi Variabel yang akan Diteliti.....	25
3.2.6 Dimensi Waktu.....	26





3.2.7 Cakupan Topik	26
3.2.8 Kesadaran Persepsi Partisipan.....	26
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.4 Lokasi Penelitian.....	29
3.5 Variabel Penelitian	29
3.5.1 Variabel Bebas (Independent Variabel).....	29
3.5.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	33
3.7.1 Uji validitas	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.7.3 Analisis Deskriptif.....	34
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.5 Analisis Regresi Berganda	38
3.7.6 Uji F atau Uji Anova.....	39
3.7.7 Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	40
3.7.8 Uji Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2 Profile Responden	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.3 Analisis Data.....	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.4 Analisis Deskriptif.....	49
4.4.1 Kualitas Layanan.....	49
4.4.2 Harga	51
4.4.3 Kepuasan Pelanggan.....	53
4.5 Hasil Penelitian	54
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.5.2 Uji Regresi Berganda.....	57
4.5.3 Uji Hipotesis.....	59
4.6 Pembahasan	62
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
5.2.1 Bagi Bioskop <i>The Premiere</i>	64
5.2.2 Bagi Peneliti selanjutnya.....	65
LAMPIRAN	66
DAFTAR PUSTAKA	90

Copyright © IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Tiket Cinema 214

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu19

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu 2.....19

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu20

Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu 4.....20

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan30

Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Harga.....31

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan31

Tabel 3. 4 Skala likert32

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin43

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....44

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan44

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan45

Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan46

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga47

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....48

Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....49

Tabel 4. 9 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan50

Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Harga52

Tabel 4. 11 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan53

Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test55

Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas56

Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas57

Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda.....58

Tabel 4. 16 Hasil Uji t60

Tabel 4. 17 Hasil Uji F59

Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penonton Bioskop.....2

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran22

Gambar 4 1 Logo The Premiere42

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN

Lampiran 1 PRA KUESIONER.....66

Lampiran 2 Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....68

Lampiran 3 Data Pra-Kuesioner Variabel harga69

Lampiran 4 Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....70

Lampiran 5 Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan.....71

Lampiran 6 Hasil Output Uji Validitas Harga72

Lampiran 7 Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan73

Lampiran 8 Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan74

Lampiran 9 Hasil Output Uji Reliabilitas Harga.....74

Lampiran 10 Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....74

Lampiran 11 Data Profil Responden.....74

Lampiran 12 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin78

Lampiran 13 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Usia78

Lampiran 14 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan79

Lampiran 15 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....79

Lampiran 16 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan79

Lampiran 17 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel Harga.....83

Lampiran 18 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan....85

Lampiran 19 Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....87

Lampiran 20 Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinearitas88

Lampiran 21 Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Heterokedastisitas88

Lampiran 22 Hasil Output Uji Analisis Berganda Uji F88

Lampiran 23 Hasil Output Uji Analisis Berganda Uji T88

Lampiran 24 Hasil Output Uji Analisis Berganda Koefisien Determinasi R².....89

Lampiran 25 Hasil Output Uji Regresi Berganda89

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya isi karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.