

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON DI
CINEMA XXI TUNJUNGAN PLAZA 3 SURABAYA**



Oleh:

NANDA PUSPITALIA

NPM: 14.1.02.09110

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON DI
CINEMA XXI TUNJUNGAN PLAZA 3 SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

NANDA PUSPITALIA

NPM: 14.1.02.09110

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON DI
CINEMA XXI TUNJUNGAN PLAZA 3 SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh

NANDA PUSPITALIA

NPM: 14.1.02.09110

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 3 November 2018

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dra. Sasi Agustin, Ec., M.M.
2. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.E., M.M

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Dra. Sasi Agustin, Ec., M.M.

**Ketua Program Studi S1
Manajemen,**

Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadji Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **NANDA PUSPITALIA**

NPM : **14.1.02.09110**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON DI CINEMA XXI TUNJUNGAN PLAZA 3 SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 3 November 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya salin, firu, atau yang saya ambil dari tulisan orang tanpa memberi pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 3 November 2018

Yang membuat pernyataan,


Nanda Puspitalia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nanda Puspitalia
NPM : 14.1.02.09110
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Trenggalek, 7 September 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 1
Alamat Rumah : Jl. Pakis Tirtosari 10B/15C Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Mudjianto
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Pakis Tirtosari 10B/15C Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Pakis II Surabaya tahun 2008
2. Tamat SMP di SMP Negeri 10 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SMA di SMA Negeri 22 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VIII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Nanda Puspitalia

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang selalu dilimpahkan-Nya, serta berkat doa restu kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar S-1 Jurusan Manajemen pada Program Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dra. Sasi Agustin, Ec., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan, bimbingan, serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak waktu dalam pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Terhusus kepada kedua orang tua saya tercinta, Mudjianto dan Astutik yang selama ini memberikan bantuan dan doa kepada penulis dalam menempuh pendidikan baik secara moril dan materil.
7. Saudara saya Riri, Vina, Meidy, Devi, Mira dan Lihun yang telah memberikan dorongan, bantuan dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Untuk semua teman-teman kelas SM-2 tahun 2014 yang selalu bersama-sama belajar dan memberikan kesan selama perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat saya Aldo Firmansyah, Della Rizka, Cynthia Novi, Ovilia Monica, Rizky Ananda, Wahyu Andreanto, Ivan Eka yang telah mensupport saya dalam keadaan apapun.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman – teman sekalian. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu di masa yang akan datang.

Surabaya, 3 November 2018

Nanda Puspitalia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
 BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	 7
2.1 Tinjauan Teoretis	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Harga.....	14
2.1.5 Lokasi.....	19
2.1.6 Kualitas Produk	21
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 32
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1	Jenis Data.....	35
3.3.2	Sumber Data	35
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	35
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1	Klasifikasi Variabel.....	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1	Uji Instrumen	39
1.	Uji validitas	39
2.	Uji Realibilitas	39
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
1.	Uji Normalitas	40
2.	Uji Multikolinearitas	41
3.	Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.4	Uji Kelayakan Model	42
1.	Uji F.....	42
2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.2	Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1	Deskripsi Responden	45
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.3	Teknis Analisis	50
4.3.1	Uji Instrumen	50
1.	Uji Validitas.....	50
2.	Uji Realibilitas	51
4.3.2	Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	54
1.	Uji Normalitas	54
2.	Uji Multikolinearitas	55
3.	Uji Heteroskedastisitas	56
4.3.4	Uji Kelayakan Model	58
1.	Uji F.....	58

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.3.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	59
4.4 Pembahasan	
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menonton.....	61
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menonton	62
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Produk Keputusan Menonton	62
4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menonton.....	63
BAB 5 : PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan.....	65
5.3 Saran	65
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	28
2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	46
3 Karakteristik Resopnden Menurut Usia	46
4 Karakteristik Resopnden Menurut Pendidikan	47
5 Kelas Interval	48
6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	48
7 Tanggapan Responden Terhadap Harga	49
8 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi	49
9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	50
10 Tanggan Responden Terhadap Keputusan Menonton	51
11 Hasil Uji Validitas	51
12 Hasil Uji Reliabilitas	53
13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
14 Hasil Uji Multikolinieritas	57
15 Hasil Uji F	59
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
17 Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	29
2 Hasil Uji Normalitas	56
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisioner	
2. Hasil Rekapitulasi.....	
3. Hasil Output SPSS.....	



