

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo. Penggunaan metode pada peneliti ini adalah metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini akan menguji data kuesioner sebagai informasi dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis seperti uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. 80 konsumen dijadikan sebagai sampel penelitian. Temuan analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci : harga, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how ticket prices, facilities, and service quality have an influence on customer satisfaction at the Platinum Cineplex Sidoarjo Cinema. The method used by this researcher is a quantitative research method and uses an accidental sampling technique. This study will test the questionnaire data as information using a Likert scale. This study uses analytical approaches such as instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. 80 consumers were used as research samples. The findings of the analysis show that factors such as ticket prices, facilities, and service quality significantly influence consumer satisfaction.

Keywords: *price, facilities, service quality, customer satisfaction*