



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

## **SKRIPSI**

# **Pengaruh Harga tiket, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo**

Bella Apriliya  
191500025

Dosen Pembimbing  
Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

**Pengaruh Harga tiket, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Konsumen di Bioskop Platinum  
Cineplex Sidoarjo**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persetujuan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya

**Bella Apriliya  
191500025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas,  
Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen di Bioskop  
Platinum Cineplex Sidoarjo


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Bella Apriliya
- b. Nim : 191500025
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi  
BuanaSurabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak  
untuk diuji.

Tanggal : 12 Mei 2023

Dosen Pembimbing



---

**Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.Si.**

**NPP : 1601751/DY**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas,  
Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen di Bioskop  
Platinum Cineplex Sidoarjo

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Bella Apriliya
- b. Nim : 191500025
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya.
- e. Alamat Email : [bellaapriliya01@gmail.com](mailto:bellaapriliya01@gmail.com)

Sidoarjo, 26 Mei 2023

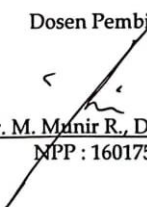
Mengesahui,  
Ketua Program Studi



J Made Bagus Dwifarta, S.E., M.M  
NPP: 1309698/DY



Dosen Pembimbing



Dr. M. Manir R., Drs., Ec., M.Si  
NPP : 1601751/DY

Menyetujui  
Dekan



Tony Susilo Wibowo, SE., M.PD., MSM  
NPP. 0709494/DY



## Berita Acara Ujian Skripsi

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Bella Apriliya  
NIM : 191500025  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo  
Hari : Jum'at  
Tanggal : 26 Mei  
Tahun : 2023

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, SE., M.PD., MSM  
NPP. 0709494/DY

Penguji II



Bisma Arianto, S.E., M.M  
NPP. 1302663/DY

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Harga tiket, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo”.

Maka, dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis
5. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
6. Kedua Orang Tua beserta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan proposal Skripsi ini
7. Teman - teman seperjuangan khususnya kelas Manajemen B 2019 yang turut memberikan motivasi dan dukungan dalam pengerjaan Skripsi

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini.

Surabaya, 30 Januari 2023

Penulis

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "**Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo**". Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Nuril Huda dan Sumarlik yang telah memberikan doa setiap hari, motivasi, semangat, terutama biaya kuliah kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan tugas dan mampu membanggakan kedua orang tua saya.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manaemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Kepada teman-teman saya yang sudah memberikan dukungan kepada saya selama pengerjaan skripsi.



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Apriliya

Nim : 191500025

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo”. Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dilihat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 Mei 2023

Mahasiswa,



Bella Apriliya

NIM: 191500025

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Pemasaran .....	11
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi pemasaran.....	12
2.2.3 Harga .....	13

2.2.3.1	Pengertian Harga .....	13
2.2.3.2	Strategi Penentuan Harga.....	14
2.2.3.3	Indikator Harga .....	14
2.2.4	Fasilitas .....	15
2.2.5	Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.6	Kepuasan Konsumen.....	21
2.3	Kerangka Konseptual .....	25
2.4	Hipotesis .....	27
2.	Hubungan Antar Variabel Fasilitas Dengan Variabel Kepuasan Konsumen. ....	27
3.	<b>Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Variabel Kepuasan Konsumen. ....</b>	<b>28</b>
4.	<b>Hubungan Antar Variabel Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Dengan Variabel Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>31</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	31
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel .....	33
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3.1	Jenis Data.....	34

3.3.2	Sumber Data .....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5	Variabel Penelitian dan Defini Operasional Variabel..	36
3.5.1	Variabel Penelitian.....	36
3.5.2	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.6	Teknik Analisis data .....	39
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian .....	39
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	40
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.6.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	42
3.6.5	Pengujian Hipotesis .....	43
	<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1	Penyajian Data.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2	Gambaran Umum Responden .....	45
4.2.1	Karakteristik Responden.....	46
4.2.2	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan	48
4.3	Analisis Data .....	63
4.3.1	Persiapan Analisis Data.....	63
4.3.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	64
4.3.3	Uji Validitas.....	64
4.3.4	Uji Reliabilitas .....	74

4.3.5	Uji Asumsi Klasik .....	76
Dasar.....		79
4.3.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.3.7	Koefisien Korelasi (R) dan Kfisien Determnsi ( $R^2$ )	82
4.4	Pengujian Hipotesis .....	84
4.4.1	Uji t (Parsial) .....	84
4.4.2	Pengaruh Variabel Harga Tiket (X1) Terhadap Keputusan Pembelian .....	85
4.4.3	Pengaruh Variabel Fasilitas (X2) Terhadap Keputusan Pembelian .....	85
4.4.4	Pengaruh Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Keputusan Pembelian.....	85
4.4.5	Uji F (Simultan) .....	86
4.4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>91</b>
5.1	Simpulan.....	91
5.2	Saran.....	91
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>