

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BLITZ THEATER GRAND DADAP CITY**

SKRIPSI



43111120240

Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Roy Hidayat
NIM : 43111120240
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Agustus 2017



Roy Hidayat

NIM : 43111120240


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Roy Hidayat
NIM : 43111120240
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Blitz Theater Grand Dadap City
Tanggal Lulus Ujian : 22 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

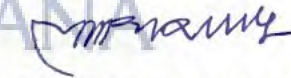
Pembimbing,

Ketua Penguji



(Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si)

Tanggal : 28-08-2017



(Dr. Tafiprios, SE., MM)

Tanggal : 25-08-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajem,



(Dr. Harnovisah, AK., M.,Si.,CA)

Tanggal : 25-08-2017



(Dudi Permana, Ph.D)

Tanggal : 28/08-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Blitz Theater Grand Dadap City”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajem Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan Anugerah-Nya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta Arif Hidayat, Kwee Ramae, serta adik-adik saya Robi Hidayat, Resha yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk Rita yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, bantuan, motivasi dan inspirasi yang membuat saya terus semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk teman-teman seperjuangan Bonar, Yuga, Roxi, Aris, Herman, Fajar Idayati, Syaefrudin, Dragon Black, dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulisan skripsi ini.
8. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan akan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir

kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Roy Hidayat



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Definisi Pemasaran dan Jasa.....	13
2. Definisi Kualitas.....	22
3. Definisi Lokasi.....	35
4. Definisi Kepuasan Konsumen.....	37
5. Penelitian Terdahulu.....	41
B. Rerangka pemikiran.....	44
C. Hipotesis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	46
B. Disain Penelitian.....	46
C. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	46
1. Definisi Variabel.....	46
2. Operasionalisasi Variabel.....	47
3. Pengukuran Variabel.....	48
D. Populasi dan Sampel.....	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel.....	50
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	51
F. Metode Analisis.....	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	59
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	60
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	61
B. Karakteristik Jawaban Kuesioner.....	63
1. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
2. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Lokasi.....	64
3. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
C. Metode Analisis Data : <i>Componen Based Structural Equation Modeling</i>	66
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	67
a. <i>Convergent Validity</i>	67
b. <i>Discriminant Validity</i>	71
c. <i>Composite Reliability dan Cornbachs Alpa</i>	73

2. Pengujian Model Struktural / Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	75
a. Nilai R- Square.....	76
b. <i>Goodness of Fit Model</i>	76
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	77
D. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	81
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	----

LAMAPIRAN	86
------------------------	----



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Persaingan Bioskop di Tangerang	3
1.2	Data pengunjung Blitz Teather Grand Dadap City	6
2.1	Tabel Data Penelitian Terdahulu	41
3.1	Variabel, Dimensi dan Indikator	49
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	59
4.2	Karakteristik responden berdasarkan Usia	60
4.3	Karakteristik responden berdasarkan Status	61
4.4	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	62
4.5	Karakteristik responden berdasarkan Pengeluaran.....	63
4.6	Karakteristik Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	64
4.7	Karakteristik Kuisisioner Lokasi	65
4.8	Karakteristik Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	66
4.9	Hasil Pengujian <i>convergent Validity</i>	68
4.10	Hasil Pengujian <i>convergent Validity (modifikasi)</i>	70
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminat Validity (cross Loading</i>	71
4.12	Hasil Pengujian <i>AVE</i>	73
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminat validity(fornell Lacker Criterium)</i> 73	
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	74
4.15	Hasil Pengujian <i>Cornbachs Alpha</i>	74

4.16	Hasil Pengujian <i>cornbachs alpha</i>	75
4.17	Nilai R^2 Variabel endogen.....	76
4.18	Hasil Pengujian Hipotesis.....	77



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.3	Lokasi Blitz Theater Grand Dadap City.....	9
2.2	Gambar Rerangka Pemikiran	46
3.5	Model pengukuran (Outer model).....	55
4.1	Hasil Algoritma PLS	69
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	70
4.3	Hasil Uji Boostraping)	78

