

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MENONTON DI CINEMA XXI TRANSMART
KOTA PADANG**

SKRIPSI



**Di susun oleh :
IQBAL ADHA
1510011211047**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA PADANG
2021**



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Menonton Di Cinema XXI Kota Padang”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka menempuh ujian komprehensif sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan kontribusi dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta, terutama kepada ibunda tersayang ibu Asnah Dewita yang selalu mendoakan penulis, memberikan motivasi, semangat yang tiada hentinya serta dukungan bagi penulis baik dalam pembuatan skripsi maupun dalam perkuliahan penulis dan juga untuk ayahanda bapak Erdiman yang selalu memberikan dukungan penuh bagi penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M.A, Rektor Universitas Bung Hatta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dengan segala kebijaksanaannya.

3. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, SE.M.M, dan Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak selaku Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Lindawati, SE.,M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, SE.,M.Sc selaku ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Universitas Bung Hatta yang telah bersedia membantu segala administrasi penulis dari awal penelitian.
5. Ibu Lindawati, SE.,M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam memberikan bimbingan baik berupa pemahaman, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.
6. Bapak Purbo Jadmiko, SE.,M.Sc selaku pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dalam keakademisan penulis selama perkuliahan.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penelitian ini.
8. Kakak tersayang Ilham Rahman Putra, Alfajrian Mahmud. Adik tersayang Hanifah Nur'aini yang memberikan dukungan berharga dalam menjalani kehidupan penulis dan memberikan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan di Universitas Bung Hatta.

9. Keluarga besar tercinta yang telah memberi semangat baik secara moral maupun materi demi kelancaran pendidikan penulis di Universitas Bung Hatta.
10. Terimah kasih kepada teman-teman sesama team esport yang selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis, Rahmad Agus Putra, William Viwantara, Arif, Dwi, Diki, Nanang, Ozi, Indra, Muhammad Panji, Dayu Andika, Appin, Dedek, Rizky, Edo dan Aldo.
11. Kepada teman-teman Squad Kijangers yang penulis sayangi, Genta, Om Crisna, Dikko, Elmon, Fajar, Bembeng, Zulex, Sony, Heru, Okarin, Viky, Fikri, Cino, Yogi dan Manda. Dan teman-teman kontrakan Heru selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis, Kakak Yulishe, Ipit, dan Aidil yang selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis dalam pembuatan skripsi, yang memberikan masukan dalam pembuatan skripsi dan memberikan pelajaran-pelajaran yang berharga didalam pergaulan penulis serta berjuang bersama dalam mencapai gelar sarjana dengan penulis baik dalam keadaan suka maupun duka.
12. Terimah kasih kepada teman-teman keluarga besar Manajemen B angkatan 2015 Universitas Bung Hatta yang tercinta.
13. Kepada teman-teman jurusan manajemen angkatan 2015 Fakultas ekonomi Universitas Bung Hatta yang sedang berjuang maupun yang sudah mendapatkan gelar sarjana, penulis mengucapkan terimakasih atas kebersamaannya dalam perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa, skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan didalam penulisan

skripsi. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua, terimakasih.

Padang, 18 Maret 2021

Iqbal Adha

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOOTESIS	7
2.1 Kajian literatur	7
2.1.1 Kepuasan Konsumen	7
2.1.1.1 Pengertian kepuasan konsumen	7
2.1.1.2 Pentingnya Kepuasan Konsumen	8
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Lokasi	10
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	10
2.1.3.2 Pentingnya Lokasi	10
2.1.4 Fasilitas	11
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas	11
2.1.4.2 Pentingnya Fasilitas	11
2.2 Pengembangan Hipotesis	11
2.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	11
2.2.4 Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen	12
2.2.5 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen	13
2.1 KERANGKA KONSEPTUAL	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Objek Penelitian	16

3.2	Populasi dan Sampel.....	16
3.2.1	Populasi.....	16
3.2.2	Sampel.....	16
3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	17
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.4.1	Jenis Data.....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data	18
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	18
3.6.1	Variabel Dependent	18
3.6.1.1	Defenisi kepuasan Pelanggan (Y)	18
3.6.2	Variabel Independent	19
3.6.2.1	Defenisi Kualitas Pelayanan (X ₁).....	19
3.6.2.2	Defenisi Lokasi (X ₂).....	20
3.6.2.3	Defenisi Fasilitas (X ₃).....	20
3.7	Skala Pengukuran Variabel	22
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	22
3.8.1	Uji Validitas.....	22
3.9	Metode Analisis Data.....	23
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	23
3.9.2	Analisis Regresi Linier Berganda	24
	$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$	24
3.9.3	Uji T	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Deskriptif Umum Responden.....	27
4.2	Profil Responden.....	27
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian	28
4.3.1	Uji Validitas.....	28
4.3.1.1	Pengujian Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	29
4.3.1.2	Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	29
4.3.1.3	Pengujian Variabel Lokasi (X ₂)	30
4.3.1.4	Pengujian Variabel Fasilitas (X ₃).....	31
4.3.2	Uji Reabilitas	32
4.4	Analisa Deskriptif	33
4.4.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung.....	33

4.4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	34
4.4.3 Distribusi Frekuensi Lokasi	36
4.4.4 Distribusi Frekuensi Fasilitas	37
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.5.1 Uji T	40
4.5.2 Pembahasan	40
4.5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Cinema XXI Transmart Padang	40
4.5.2.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung Cinema XXI Transmart Padang	41
4.5.2.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Cinema XXI Transmart Padang	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1.1 Keterbatasan Penelitian	42
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN I	46
KUESIONER.....	46
LAMPIRAN II.....	52
TABULASI DATA.....	52
LAMPIRAN III.....	61
PROFIL RESPONDEN	61
LAMPIRAN IV	63
LAMPIRAN V ANALISA DESKRIPTIF.....	72
LAMPIRAN VI	75
UJI REGRESI LINEAR BERGANDA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Jumlah Pengunjung	2
Tabel 1.2 Data Survei Awal.....	3
Tabel 4.1 Profil Responden.....	29
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y).....	31
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	31
Tabel 4.4 Uji Validitas Lokasi (X_2)	32
Tabel 4.5 Uji Validitas Lokasi Wisata Tahap Kedua (X_2).....	33
Tabel 4.6 Uji Validitas Fasilitas (X_3).....	33
Tabel 4.7 Uji Validitas Fasilitas Tahap Kedua (X_3)	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung	35
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Lokasi	38
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Fasilitas.....	39
Tabel 4.13 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptul.....	15
------------------------------------	----