



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA NEW STAR CINEPLEX (NSC) CABANG JEMBER**

*The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction in New Star Cineplex  
(NSC) Jember Branch*

**SKRIPSI**

Oleh

**RACHMA IMAMI  
NIM 090910202080**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA NEW STAR CINEPLEX (NSC) CABANG JEMBER**

*The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction in New Star Cineplex  
(NSC) Jember Branch*

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh

**RACHMA IMAMI  
NIM 090910202080**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh syukur dan kebanggan saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua Orang Tua saya yang tercinta, Ayahanda Didik Suhardi dan Ibunda Pudji Astutik, yang telah mendoakan dan memberi motivasi terbesar dalam hidup saya.
2. Ketiga Kakak perempuan saya, Ari Wibawanti, Nurul Fadillah dan Ilmi Nurhidayati terima kasih perhatian dan semangatnya yang tak pula surut.
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

“Some researchers believe that perceived service quality is just one component of customer satisfaction”\*

---

★ Christopher, Lovelock & Lauren Wright. 2002. *Principle of service marketing and management*. Penerbit: prentice hall/pearson education

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachma Imami

NIM : 090910202080

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada New Star Cineplex (NSC) Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 October 2013

Yang menyatakan,

Rachma Imami

NIM 090910202080

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA NEW STAR CINEPLEX (NSC) CABANG JEMBER**

*The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction in New Star Cineplex  
(NSC) Jember Branch*

Oleh

**Rachma Imami**

**NIM 090910202080**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB  
NIP 19610722 198902 1 001

Dosen Pembimbing II : Yuslinda Dwi H, S.Sos, M.AB  
NIP 19790919 200812 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada New Star Cineplex Cabang Jember" telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Rabu, 8 Januari 2014

Jam : 08.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM  
NIP. 19750825 2002212 1 002

Anggota I,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB  
NIP. 19610722 198902 1 001

Anggota III,

Drs. Poerwanto, MA  
NIP. 19490715 198403 1 002

Anggota II

Yuslinda Dwi H, S.Sos, M.AB  
NIP. 19790919 200812 2 001

Anggota IV,

Drs. Sugeng Iswono, MA  
NIP. 19540202 198403 1 004

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP.195207271981031003

## RINGKASAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NEW STAR CINEPLEX CABANG JEMBER;** Rachma Imami, 090910202080; 2013; 74 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

New Star Cineplex Cabang Jember merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa hiburan. Penelitian ini menggunakan paradigma jenis kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian *Explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden 93 orang yaitu pengunjung Bioskop New Star Cineplex. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi linier berganda melalui uji F test (simultan) dan uji t (parsial). Nilai masing-masing koefisien regresi variabel independent yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap besarnya tingkat kepuasan konsumen.

Hasil uji t menyebutkan variabel bukti fisik, keandalan dan jaminan memiliki t hitung lebih besar daripada t tabel, sehingga bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena t hitung kedua variabel tersebut lebih kecil daripada nilai t tabel. Berdasarkan uji F diketahui pengaruh variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 24.357. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel bentuk fisik (*tangible*).



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada New Star Cineplex (NSC) Cabang Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Soehartono MP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Poerwanto MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis;
5. Drs Didik Eko Julianto, M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Yuslinda Dwi H, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
8. Bapak Bambang Sugiarto selaku Manager Pimpinan New Star Cineplex Cabang Jember yang telah memberikan kesempatan untuk dapat meneliti pada Bioskop New Star Cineplex Cabang Jember

9. Teman-teman dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya angkatan 2009 yang telah memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan, semangat dan teman diskusi, yaitu. Derry Rachmat, Oktav Andrian L, Kevin Anggrian P, Historica Aposeto Wibowo, Tiara Bahar Oktaviana, Siswi Tri Handayani, Nelfia Safitri, Anis Kurlila. serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, Penulis menyadari bahwa di dalam Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Pemasaran</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 Pemasaran Jasa</b> .....	<b>11</b>
2.2.1 Definisi Jasa .....	<b>11</b>
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	<b>12</b>
2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	<b>13</b>
<b>2.3 Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>16</b>
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>16</b>
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	<b>17</b>
2.3.3 Importance-Performance Analysis.....	<b>18</b>
<b>2.4 Perilaku Konsumen</b> .....	<b>20</b>

2.4.1 Faktor Yang Mendasari Perilaku Konsumen .....	21
2.4.2 Model Perilaku Konsumen.....	22
<b>2.5 Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>23</b>
2.5.1 Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Produk .....	26
2.5.2 Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Pelayanan .....	26
2.5.3 Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Pembelian.....	27
<b>2.6 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>27</b>
<b>2.7 Bioskop.....</b>	<b>28</b>
2.7.1 Definisi Bioskop .....	28
2.7.2 Golongan Bioskop.....	29
<b>2.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen</b>	<b>29</b>
<b>2.9 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Jenis dan Tipe Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2 Model Analisis .....</b>	<b>33</b>
<b>3.3 Tahap Persiapan .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 Tahap Pengumpulan Data.....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>39</b>
<b>3.7 Skala Pengukuran Data.....</b>	<b>41</b>
<b>3.8 Uji Instrumen Kuesioner .....</b>	<b>42</b>
3.8.1 Uji Validitas .....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	43
<b>3.9 Metode Analisis .....</b>	<b>44</b>
3.9.1 Regresi Linier Berganda .....	44
3.9.2 Uji Kelayakan Suatu Model .....	45
3.9.3 Uji F .....	45
3.9.4 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	46
3.9.5 Uji t .....	46
<b>3.10 Importance-Performace Analysis.....</b>	<b>47</b>
<b>3.11 Kesimpulan .....</b>	<b>50</b>

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>50</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	<b>51</b>
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>51</b>
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>52</b>
4.1.3 Struktur Perusahaan .....	<b>52</b>
<b>4.2 Analisis Data</b> .....	<b>54</b>
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden .....	<b>54</b>
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	<b>55</b>
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>59</b>
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>61</b>
4.2.5 Pengujian Secara Bersama-sama (Uji F) .....	<b>62</b>
4.2.6 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	<b>63</b>
4.2.7 Uji t .....	<b>63</b>
4.2.8 Variabel Dominan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>65</b>
4.2.9 Penilaian Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Konsumen .....	<b>69</b>
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	<b>72</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>75</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>75</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>77</b>

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Jumlah Penonton.....	06
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
4.2 Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	52
4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Tangible.....	53
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Reliability .....	54
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Responsiveness .....	54
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Assurance .....	55
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Emphaty.....	55
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	57
4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
4.11 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda .....	59
4.12 Hasil Perhitungan Uji F.....	60
4.13 Tingkat Kepentingan Konsumen serta Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan per Dimensi .....	64
4.14 Nilai Kualitas yang Terdiri Dari Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan pada Masing-Masing Item Indikator Setiap Dimensi .....	65

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.1 Digram Kartesius .....	18
2.2 Model Perilaku Konsumen .....	22
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	25
3.1 Model Hipotesis .....	33
3.2 DiagramKartesius .....	47
4.1 Struktur Organisasi .....	51
4.2 Diagram Kartesius .....	66