



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
*NEW STAR CINEPLEX JEMBER***

**SKRIPSI**

oleh:

**Rahman Hidayat  
NIM 090210301057**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
*NEW STAR CINEPLEX JEMBER***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

oleh:

**Rahman Hidayat**  
**NIM 090210301057**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**

## PERSEMBAHAN

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta do'a dari orang-orang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Karjoadi dan Ibu Sunarti tercinta dan tersayang yang telah melimpahkan kasih sayang, dan mengajarku tentang apa arti do'a orang tua untuk setiap langkahku. Aku berjanji kucuran keringat ini, tetesan air mata ini, usaha ini, dan masa depanku kelak untuk membahagiakan kalian;
2. Kakak-kakakku Mbak Wati, Alm. Mbak Sri, Mas Yudi, Mas Wawan, Mbak Diah, dan Mas Fajar yang tersayang terima kasih telah mendukungku dalam segala hal dan mengajarku kehidupan, memberi semangat, dan canda dalam penat;
3. Ponakan-ponakanku Icha, Acha, Maya, Rani, dan Byan yang tersayang dan lucu-lucu terima kasih telah membuat aku selalu tersenyum dan selalu semangat di saat aku lelah;
4. Keluarga besarku yang selalu memberikan nasehat, semangat serta do'a untukku;
5. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
6. Sahabatku Fajar, Iwan, Teguh, Januar, Achy, Yoga, dan Mega terimakasih atas keakraban, kebersamaan, dan kekonyolan kalian selama ini.

## MOTTO

Tiga dasar untuk belajar adalah: banyak melihat, banyak mendengar,  
dan banyak belajar.  
(Catherall)\*

Segala keranjang dapat penuh karena isi, hanya keranjang ilmu  
kian diisi kian minta tambah isi.  
(Ali Bin Abu Thalib)\*

Orang-orang yang berhasil adalah mereka yang bercita-cita dan  
yang mempunyai kemauan untuk memperkembangkan diri,  
kegagalan adalah hal biasa, sukses adalah luar biasa.  
(Gerrard)\*

---

\*Drg. Kamaruddin Baso. 1979. *Dua Ribu Kata Mutiara*. Surabaya: PT Bina Ilmu Offset.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahman Hidayat

NIM : 090210301057

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex Jember***” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Januari 2014

Yang menyatakan,

Rahman Hidayat  
NIM 090210301057

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG *NEW STAR CINEPLEX JEMBER***

#### **SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

oleh:

Nama : Rahman Hidayat  
NIM : 090210301057  
Angkatan : 2009  
Tempat tanggal lahir : Jember, 16 Juli 1990  
Jurusan/program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Djoko Widodo, M.M  
NIP. 19600217 198603 1 003

Dr. Sri Kantun, M.Ed  
NIP. 19581007 198602 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex Jember***” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 30 Januari 2014

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Djoko Widodo, M.M  
NIP. 19600217 198603 1 003

Dr. Sri Kantun, M.Ed  
NIP. 19581007 198602 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Dra. Retna Ngesti S, M.P  
NIP. 19670715 199403 2 004

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19801205 200604 2 001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd  
NIP. 19540501 198303 1 005

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex Jember*.** Rahman Hidayat; 090210301057; 2014; 70 Halaman; jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Kondisi perekonomian warga kota Jember dalam satu dasawarsa terakhir ini menunjukkan perkembangan yang pesat. Perubahan perekonomian tersebut tentunya akan diikuti oleh perubahan gaya hidup warga yang semakin lama semakin kompleks dan bervariasi. Hal tersebut nampak dalam pemenuhan kebutuhan, termasuk kebutuhan akan dunia hiburan. Hal inilah yang menyebabkan semakin banyaknya usaha yang bergerak di bidang hiburan. *New Star Cineplex (NSC) Jember* merupakan satu-satunya gedung bioskop yang sampai saat ini masih bertahan dan beroperasi di kota Jember. *NSC Jember* bisa bertahan hidup (*survive*) dalam persaingan usaha perbioskopian di kota Jember tentunya tidak lepas dari kemampuan pihak manajemen dalam menjaga serta selalu meningkatkan kualitasnya sebagai salah satu usaha jasa hiburan terbaik di kota Jember untuk memberikan kepuasan terhadap pengunjungnya. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember* dan 2) Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan dan harga yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive area* yang dilaksanakan di *New Star Cineplex Jember* dan penentuan responden penelitian menggunakan *accidental quota sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda,



uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 18,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan  $\gamma' = -5,840 + 0,304X_1 - 0,264X_2 + e_i$  dengan  $R^2$  (*R square*) sebesar 0,737. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember*. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 73,7%. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 55,799% dan harga sebesar 17,955%. Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember* sebesar 73,7% dan 2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember* sebesar 55,799%.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain: 1) bagi pihak *New Star Cineplex Jember*, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan harga tiket masuk yang ditawarkan, dan 2) bagi peneliti lain, untuk mempertimbangkan pengaruh variabel bebas lain seperti contohnya: promosi, lokasi, dan lain-lainnya jika ingin melakukan penelitian sejenis.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex Jember*.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex* Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Drs. Djoko Widodo, M.M dan Dr. Sri Kantun, M.Ed selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian sehingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Dra. Retna Ngesti S, M.P dan Titin Kartini S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Keluarga besarku yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan untukku dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
8. Sahabat dan saudara baruku di Jember Fajar, Iwan, Januar, Teguh, Yoga, Achy, Mega, Yunita, Merry, Desi, Wigati, Putri, Dwi, Desty, Susan, dan teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2009, terimakasih atas semangat dan semua kenangan selama ini;
9. Manajemen *New Star Cineplex* Jember yang telah memberikan izin penelitian;

10. Pak Kamal, guru-guru SMAJA, dan seluruh teman-teman KK-PPL serta murid-muridku di SMAJA yang telah memberikan kenangan yang tidak akan pernah terlupakan;
11. Do-Minion: Iwan, Galan, Januar, Wahed, Nardi, Ahmad, dan Fajar, canda tawa dan kekonyolan kalian tidak akan terlupakan sahabat;
12. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 30 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>DENAH LOKASI</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Karakteristik Perusahaan Jasa Hiburan .....	8
2.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.4 Harga .....	23
2.5 Kepuasan Konsumen .....	28

2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	31
2.7 Kerangka Berpikir .....	33
2.8 Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	35
3.2 Metode Penentuan Lokasi.....	35
3.3 Metode Penentuan Responden .....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7 Tahap-tahap Pengolahan Data .....	41
3.8 Uji Instrumen Data .....	42
3.8.1 Uji Validitas .....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.9 Metode Analisis Data .....	44
3.9.1 Analisis Inferensial .....	44
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Data Pelengkap.....	48
4.1.1 Sejarah New Star Cineplex Jember .....	48
4.2 Data Utama .....	49
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	49
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	52
4.3.1 Uji Validitas .....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.4 Analisis Data.....	54
4.4.1 Analisis Inferensial .....	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	58

4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	66
4.6.1 Kekuatan Penelitian .....	66
4.6.2 Kelemahan Penelitian .....	66
<b>BAB 5. PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	67
<b>Daftar Bacaan .....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran-lampiran .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Pedoman untuk Menggunakan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	45
4.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
4.4 Jumlah Nilai Angket .....	52
4.5 Hasil Uji Validitas Data .....	52
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	53
4.7 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda.....	54
4.8 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	55
4.9 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F .....	56
4.10 Hasil Analisis Uji t.....	57
4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	58

## DAFTAR GAMBAR

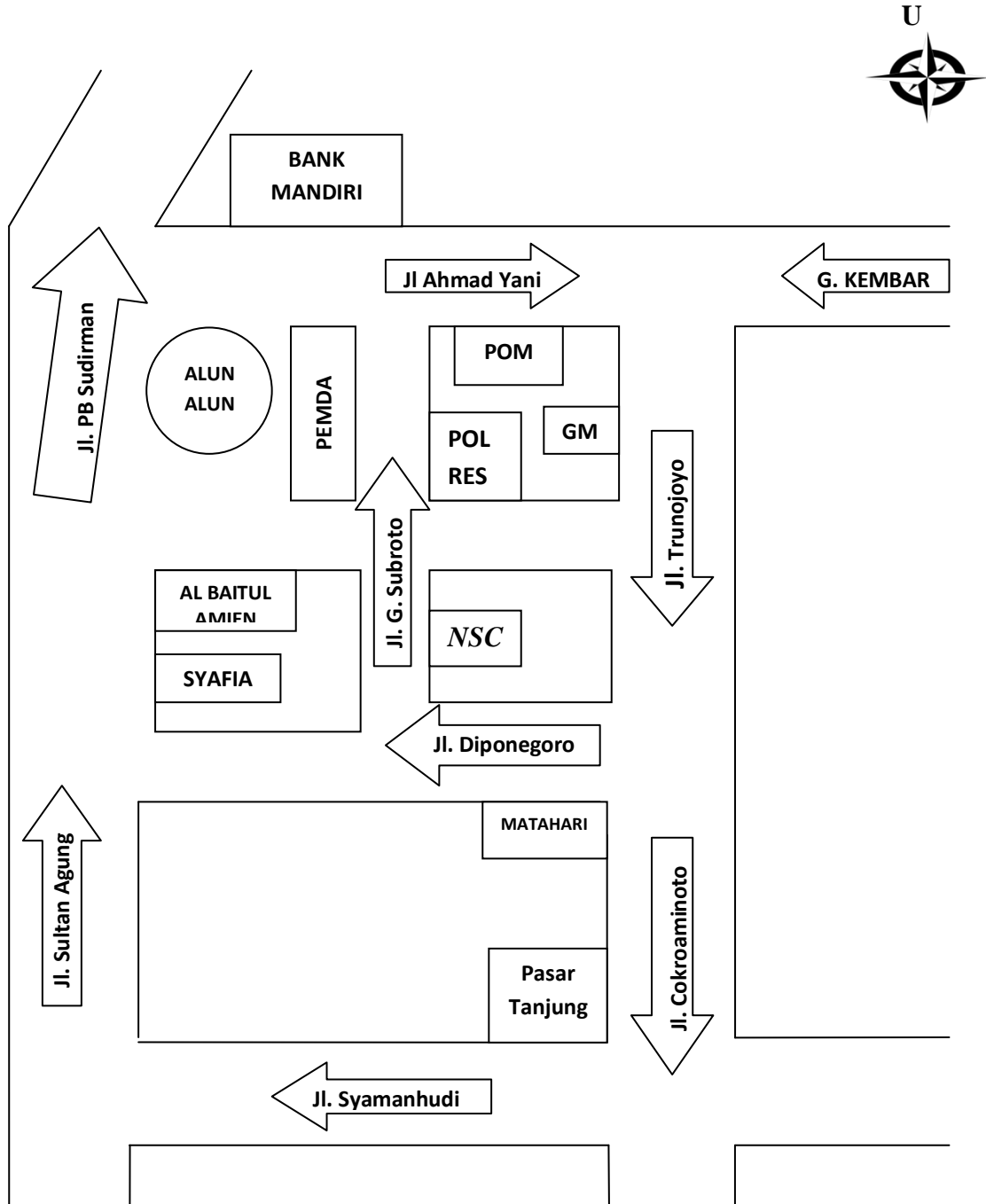
	Halaman
2.1 Konsep Kerangka Berpikir .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Matrik Penelitian.....	72
B. Tuntunan Penelitian.....	74
C. Angket Penelitian .....	75
D. Pedoman Wawancara .....	87
E. Biodata Responden .....	88
F. Data Input Jawaban Responden.....	90
G. Analisis Data.....	94
H. Transkrip Wawancara.....	108
I. Tabel Nilai Kritis r.....	114
J. Tabel Nilai Kritis t.....	115
K. Tabel Nilai Kritis F .....	119
L. Dokumentasi Penelitian .....	123
M. Daftar Judul Film.....	125
N. Surat Ijin Penelitian .....	126
O. Surat Keterangan Penelitian .....	127
P. Lembar Konsultasi.....	128
Q. Daftar Riwayat Hidup .....	130

# DENAH LOKASI *NEW STAR CINEPLEX (NSC) JEMBER*



Sumber: *New Star Cineplex Jember*