



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, TEMPAT DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CINEMAXX  
MAXXBOX LIPPO VILLAGE TANGERANG**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : KAREN CHAIVIA**

**NIM : 115130478**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT SYARAT**

**GUNA MENCAPAI GELAR**

**SARJANA EKONOMI**

**2017**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : KAREN CHAIVIA  
NO. POKOK MAHASISWA : 115130478  
PROGRAM JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
LAYANAN, HARGA, TEMPAT DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI CINEMAXX MAXXBOX  
LIPPO VILLAGE TANGERANG

Jakarta, 12 Januari 2017

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yenny Lego', with a stylized flourish at the end.

(Yenny Lego, S.E., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

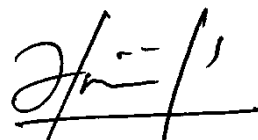
**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**SETELAH LULUS UJIAN SKRIPSI/KOMPREHENSIF**

NAMA : KAREN CHAIVIA  
NO. POKOK MAHASISWA : 115130478  
PROGRAM JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, TEMPAT DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CINEMAXX MAXXBOX LIPPO VILLAGE TANGERANG

TANGGAL : 6 FEBRUARI 2017

KETUA PENGUJI :



(Dr. Keni, S.E., M.M.)

TANGGAL : 6 FEBRUARI 2017

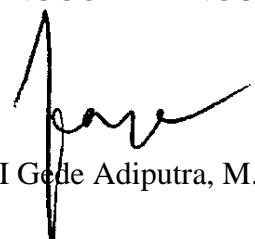
ANGGOTA PENGUJI :



(Yenny Lego, S.E., M.M.)

TANGGAL : 6 FEBRUARI 2017

ANGGOTA PENGUJI :



(Drs. I Gede Adiputra, M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

- (A) KAREN CHAIVIA (115130478)
- (B) ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, TEMPAT DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CINEMAXX MAXXBOX LIPPO VILLAGE TANGERANG
- (C) xv + 76 halaman, 2017, tabel 17, gambar 9, lampiran 7
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, tempat dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Cinemaxx Maxxbox Lippo Village Tangerang. Pengumpulan data menggunakan metode *accidental sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Seluruh pernyataan telah dinyatakan valid dan reliabel dan telah memenuhi seluruh uji asumsi klasik. Analisis regresi berganda yang terbentuk adalah  $Y = 0,031 + 0,295 KL + 0,233 H + 0,214 T + 0,282 P$ . Artinya variabel kualitas layanan (KL) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel tempat (T) mempunyai pengaruh terkecil terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 (di bawah 0,05) artinya seluruh variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan, harga, tempat dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan. Nilai signifikansi uji t di bawah 0,05 artinya seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima sehingga variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan, harga, tempat, dan promosi secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan secara signifikan.
- (F) Daftar acuan 37 (2006-2016)
- (G) Yenny Lego, S.E., M.M.