



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,



(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

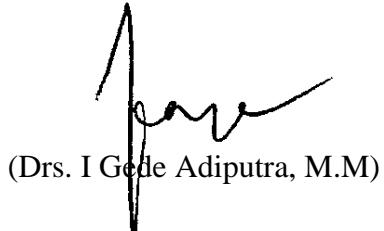
ANGGOTA PENGUJI :



(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 $Y = 0,031 + 0,295 \text{ KL} + 0,233 \text{ H} + 0,214 \text{ T} + 0,282 \text{ P}$. 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.