

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BIOSKOP CINEMA XXI RAMAYANA CIKUPA**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2021

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen bioskop Cinema XXI Ramayana Cikupa.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, uji T, uji F dan koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah accidental sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel kualitas pelayanan, secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bioskop Cinema XXI Ramayana Cikupa. Untuk variabel harga dan fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen bioskop Cinema XXI Ramayana Cikupa.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen*  
(xii + 67 + Lampiran)  
Daftar Pustaka (2015 – 2020)