

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA BIOSKOP XXI PARAGON MALL SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai  
Program Kesarjanaan S-1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata



DISUSUN OLEH:  
ARMELIA MAHARANI PRAYITNO  
13.30.0207

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BIOSKOP XXI PARAGON MALL SEMARANG.

Nama : Armelia Maharani P.

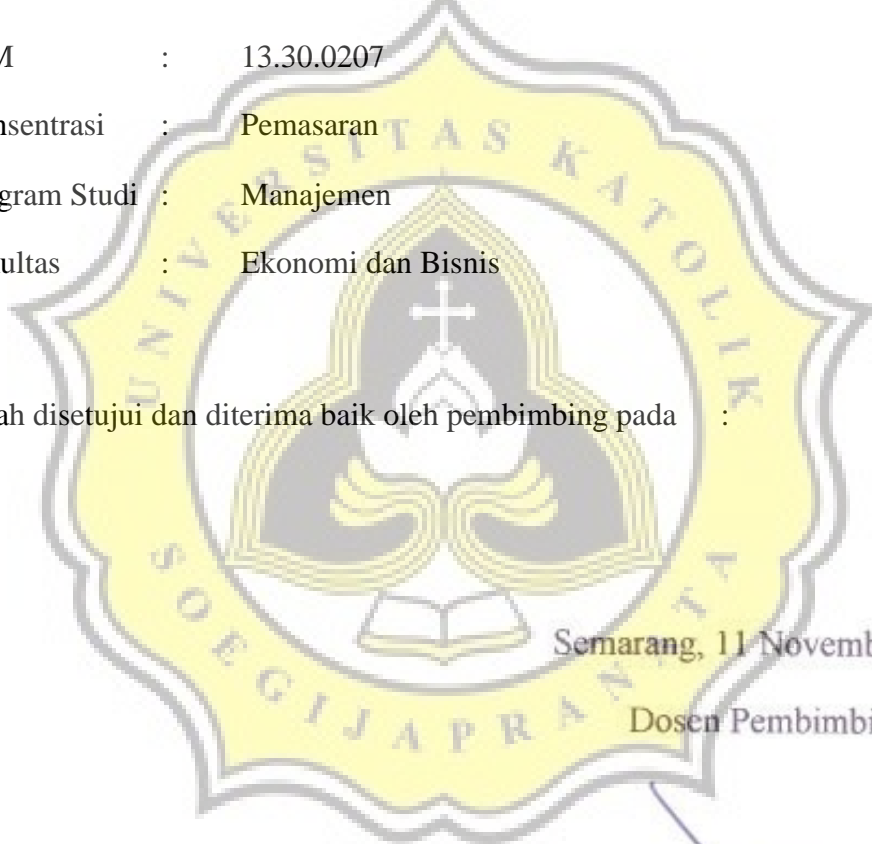
NIM : 13.30.0207

Konsentrasi : Pemasaran

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing pada :



Semarang, 11 November 2017

Dosen Pembimbing

  
Dr. MY. Dwi Hayu A., MBA

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BIOSKOP XXI PARAGON MALL  
SEMARANG”**

Disusun oleh :

Nama Penulis : Armelia Maharani Prayitno

NIM : 13.30.0207

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada tanggal 11 November 2017

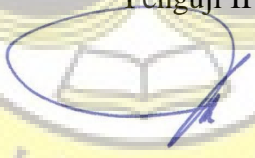
Tim Penguji,

Penguji I

Penguji II

Penguji III

  
(Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA)

  
(A.Haryo Perwito, SE., MA-TRM)

  
(Dr. MY. Dwi Hayu A., MBA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata



( Sentot Suciarto A., Ph. D )

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Armelia Maharani  
NIM : 13.30.0207  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BIOSKOP XXI PARAGON MALL SEMARANG” merupakan hasil karya dari saya sendiri. Karena hal tersebut saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Maka dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan pemaksaan dari pihak mana pun dan bersedia memperoleh sanksi akademik apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 11 November 2017



Armelia Maharani P.

13.30.0207

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Jangan pernah merendahkan martabatmu  
dengan menyerah sebelum bertanding.”

“Bermimpilah dengan segenap pikiranmu,  
Percayalah dengan segenap hatimu, Raihlah  
dengan segenap kekuatanmu.”



***Karya ini penulis persembahkan kepada  
Tuhan Yesus Kristus, kemudian  
khususnya kepada orang tua dan seluruh  
keluarga, dan semua teman-teman ku  
terkasih.***

## **ABSTRAK**

ARMELIA MAHARANI P.

13.30.0207

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BIOSKOP XXI PARAGON MALL SEMARANG**

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Bioskop XXI Paragon Mall Semarang. Dalam penulisan penelitian ini menggunakan teknik penelitian yaitu metode kuantitatif dengan menerapkan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda menggunakan uji F dan uji t.

Uji penelitian yang dilakukan memperoleh hasil sebagai berikut tidak terdapat masalah multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan pendistribusian data bersifat normal. Selain itu hasil yang diperoleh dari uji simultan (F) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian di Bioskop XXI Paragon Mall Semarang. Namun secara parsial variabel Daya Tanggap lebih dominan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Bioskop XXI Paragon Mall Semarang.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

ARMELIA MAHARANI P.

13.30.0207

DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
SOEGIJAPRANATA CATHOLIC UNIVERSITY

### **ANALYSIS ON THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD THE PURCHASE DECISION IN XXI CINEMA PARAGON MALL SEMARANG**

This research aims to show the effects of the service quality toward the purchase decision in XXI Cinema Paragon Mall Semarang. In this research, a quantitative method is employed in order to apply the classical assumption test and multiple linear regression analysis by using the  $F$  and  $t$  experiments.

Its research experiment results that the problem of multicollinearity and heteroskedacity are not available, as well as the data distribution that is considered as normal. Moreover, the result, which is achieved from a simultaneously experiment ( $F$ ), shows that the variable of service quality including reliability, responsiveness, guarantee, empathy, and physical proof all together giving the effect to the purchase decision in XXI Cinema Paragon Mall Semarang. However, partially, the variable of responsiveness is more dominant in giving the significant effect to the purchase decision in XXI Cinema Paragon Mall Semarang.

*Keywords: service quality, purchase decision*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas hadirat Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau penelitian ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bioskop XXI Paragon Mall Semarang**”.

Skripsi ini disusun guna sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan masa pendidikan program strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini penulis menemui beberapa kesulitan, mengingat berkat adanya banyak pihak yang terus memberikan doa, bantuan, dukungan, motivasi, bimbingan serta turut serta membantu dengan memberikan gagasan dan pendapatnya selama proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan demikian penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan penyertaan-Nya telah memberikan jalan dan menuntun penulis dalam menyelesaikan masa pendidikan dengan baik.
2. Orang tua penulis yakni Bp. Boedi Prayitno, Ibu Lilis Aryati dan kakak Armando Maradika beserta istri tercinta yang telah memberikan dukungan doa, moral, materi, dan semangat kepada penulis untuk terus berusaha dan memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu dan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Yohanes Budi Widianarko, M. Sc. selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
4. Bapak Sentot Suciarto A., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Ibu Meniek Srining Prapti, SE. M.Si selaku dosen wali yang beredia membimbing, mendampingi dan bertukar pikiran bersama penulis sejak awal masa perkuliahan.
6. Ibu Dr. MY. Dwi Hayu A., MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan melalui gagasan dan saran yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak A.Haryo Perwito, SE., MA-TRM dan Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku dosen penguji dalam pengujian skripsi ini yang telah memberikan banyak masukan untuk penulisan skripsi ini.



8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah secara langsung maupun tidak langsung memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu pengelola Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata yang senantiasa dengan ramah dalam membantu penulis untuk mengumpulkan referensi pendukung penulisan skripsi.
10. Zulfa Sofiana sebagai sahabat dari SMA yang selalu setia memberikan dukungan, motivasi, impian baru bagi penulis.
11. Richard Chaka sebagai sahabat setia dari awal masuk pendidikan program Strata Satu ini hingga mencapai gelar Sarjana Ekonomi yang selalu berkenan untuk berbagi segala kisah sehingga dapat bertumbuh bersama selama pendidikan ini.
12. Teman-teman GGL antara lain Mentari, Galuh, Meyfitri, Gista, Asni, Reyda, Noviandari, Mega, dan Disca yang telah membagikan pengalaman, motivasi dan canda-tawa dalam mengarungi masa perkuliahan ini.
13. Teman-teman Booms, Decak, Shafira, Dyan, Denisa, Natasha yang sudah menemani proses penulisan skripsi ini dan memberikan semangat untuk menyelesaikan pendidikan ini.
14. Teman-teman Go-Ndes Squad salah satunya Irvangga yang sudah mau membantu dengan memberikan saran dan referensi yang baik. Kepada Dicky, Jenar, Ferdian, Riska, Vika dan Dian Nala yang telah memberikan dukungan dan penghiburan dikala penulis menemui kesulitan.
15. Teman-teman Pentul Geng antara lain Arsenio, Jeje, Dimas Bogel, Auzan, Gemblong yang sudah memberikan pengalaman unik dan dukungan selama menyelesaikan masa pendidikan strata satu ini.
16. Kakak-kakak penulis Tantia & Maya yang selalu memberikan dukungan supaya penyusunan skripsi ini lekas selesai dengan baik.
17. Adik-adik kelas divisi WSM dance Barbara & Angelina yang sudah bersedia menjadi tempat celotehan penulis selama menghadapi permasalahan proses penulisan dan tidak lupa selalu memberi dukungan.
18. Manajemen dan seluruh karyawan Bioskop XXI Paragon Mall Semarang, terimakasih atas kesempatan dan bantuan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
19. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu terimakasih untuk segala bantuan, doa, dukungan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk membenahi kekurangan skripsi ini.

Semoga karya penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 11 November 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORITI</b> .....	<b>11</b>
2.1. Pemasaran Jasa.....	11
2.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.3. Perilaku Konsumen .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Kerangka Berfikir.....	26
2.6 Hipotesis Penelitian.....	27
2.7 Definisi Operasional.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	33

3.3.1. Jenis Dan Sumber Data .....	33
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.3. Rentang Skala .....	33
3.3.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.4. Teknik Analisis Data .....	42
3.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.4.2. Analisis Regresi Berganda .....	45
3.5 Pengujian Hipotesis.....	46
3.5.1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	46
3.5.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	47
3.5.3. Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.1. Responden Penelitian Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin .....	50
4.1.2. Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan dan Jenis Kelamin.....	51
4.1.3. Responden Berdasarkan Genre Film dan Jenis Kelamin .....	52
4.1.4. Responden Penelitian Berdasarkan Waktu Menonton .....	53
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	54
4.3. Hasil Penelitian.....	65
4.3.1. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.2. Analisis Regresi .....	71
4.3.3. Uji t .....	72
4.3.4. Uji F .....	75
4.3.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
4.4. Pembahasan Hasil.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
1.1. Kesimpulan.....	80
3.2. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tempat Duduk Dari Bioskop-Bioskop di Semarang .....	3
Tabel 1.2 Harga Tiket Bioskop-Bioskop Di Kota Semarang .....	5
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keandalan (X1) .....	36
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Daya Tanggap (X2) .....	37
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan (X3) .....	38
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Empati (X4) .....	38
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Bukti Fisik (X5) .....	39
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	40
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Kategori Film dan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Waktu Menonton dan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.5 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) ...	56
Tabel 4.6 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	57
Tabel 4.7 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	59
Tabel 4.8 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	61
Tabel 4.9 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	63
Tabel 4.10 Tabel Gambaran Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian ....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	69
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	71

Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	73
Tabel 4.16 Tabel Anova (Uji F) .....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahapan-Tahapan dalam Proses Keputusan Pembelian .....	22
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir .....	26
Gambar 4.1	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	86
Lampiran 2	Data Identitas Responden .....	91
Lampiran 3	Hasil Jawaban Responden Keseluruhan Variabel .....	94
Lampiran 4	Data Hasil Jawaban Responden. ....	100
Lampiran 5	Frekuensi Pengelompokan Responden .....	112
Lampiran 6	Frekuensi Tanggapan Responden .....	115
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	127
Lampiran 8	Hasil Regresi, Uji t, & Uji F.....	139
Lampiran 9	Hasil Tabulasi Silang.....	141
Lampiran 10	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	145

