

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CGV TRANSMART MAGUWO
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Ismi Afra Shafira

No. Mhs. 111801242

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN YKPN

YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CGV TRANSMART MAGUWO
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh: Ismi Afra Shafira

No. Mhs. 111801242

Yogyakarta, Desember 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

LEMBAR PENGESAHAN

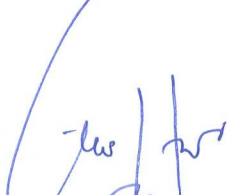
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CGV TRANSMART MAGUWO DAEAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan penguji
Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 5 Januari 2024

Yang terdiri atas:

Ketua



Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si.

Anggota



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini , saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen CGV Transmart Maguwo Daerah Istimewa Yogyakarta“ dan diajukan untuk diuji pada tahun 2023 adalah hasil karya saya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru gagasan maupun pendapat dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan gelar serta ijazah yang telah di berikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta 5 Januari 2023

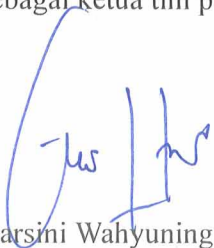
Isma /

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:



Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak Supardi dan Ibu Sunarni.
2. Kak Hana, dik Astrid dan Wildan Nugroho.

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuan”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen CGV Transmart Maguwo Daerah Istimewa Yogyakarta” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana di STIM YKPN Yogyakarta. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Supardi Dan Ibu Sunarni yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan dan menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Ibu Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan ikhlas serta tulus hati guna memberikan arahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terwujud dan terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada penulis.

5. Berbagai pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga memperlancar penulis dalam kegiatan dan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang terkait dengan manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 2023

Ismi Afra Shafira

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CGV TRANSMART MAGUWO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CGV Transmart Maguwo Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *Google form*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat konsumen yang merupakan penonton CGV Transmart Maguwo Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Non-Probability sampling* dengan Teknik *Purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen CGV Transmart Maguwo Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CGV Transmart Maguwo Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN
CGV TRANSMART MAGUWO
SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA*

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in CGV Transmart Maguwo Special Region of Yogyakarta. The data collection method used a questionnaire distributed via Google form. The population of this study is a consumers who are visitors to the CGV Transmart Maguwo Special Region of Yogyakarta. Sampling was done using Non-Probability Sampling with purposive sampling technique. The number of samples is 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that tangible, reliability, responsiveness and empathy partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. While the assurance appeal does not have a significant effect on customer satisfaction in CGV Transmart Maguwo Special Region of Yogyakarta.

Keywords: service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Kualitas Pelayanan	7
B. Kepuasan konsumen	8
C. Penelitian Terdahulu	10
D. Hipotesis	12
E. Kerangka Penelitian	15
BAB III	17
METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Definisi Konsep	17

B. Definisi Operasional Variabel.....	18
C. Jenis Penelitian.....	20
D. Jenis Dan Sumber Data.....	21
E. Populasi dan Sampel.....	22
F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Uji Statistik Instrumen Penelitian.....	24
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
B. Analisis Data.....	32
BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
A. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kelayakan Model Regresi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Uji t	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	47