

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BIOSKOP NEW STAR CINEPLEX
PASURUAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjanah Ekonomi**

Disusun Oleh :

NURUL AMALIA

NPM : 1961201002776



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

TAHUN 2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurul Amalia
Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002776
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Bioskop New Star Cineplex Pasuruan
Pasuruan, Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing 1



(Vita Fibriyani, S.Si, M.Si.)

Dosen Pembimbing 2



(Dyajeng Putri Woro Subagio SE, MM.)

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM.)

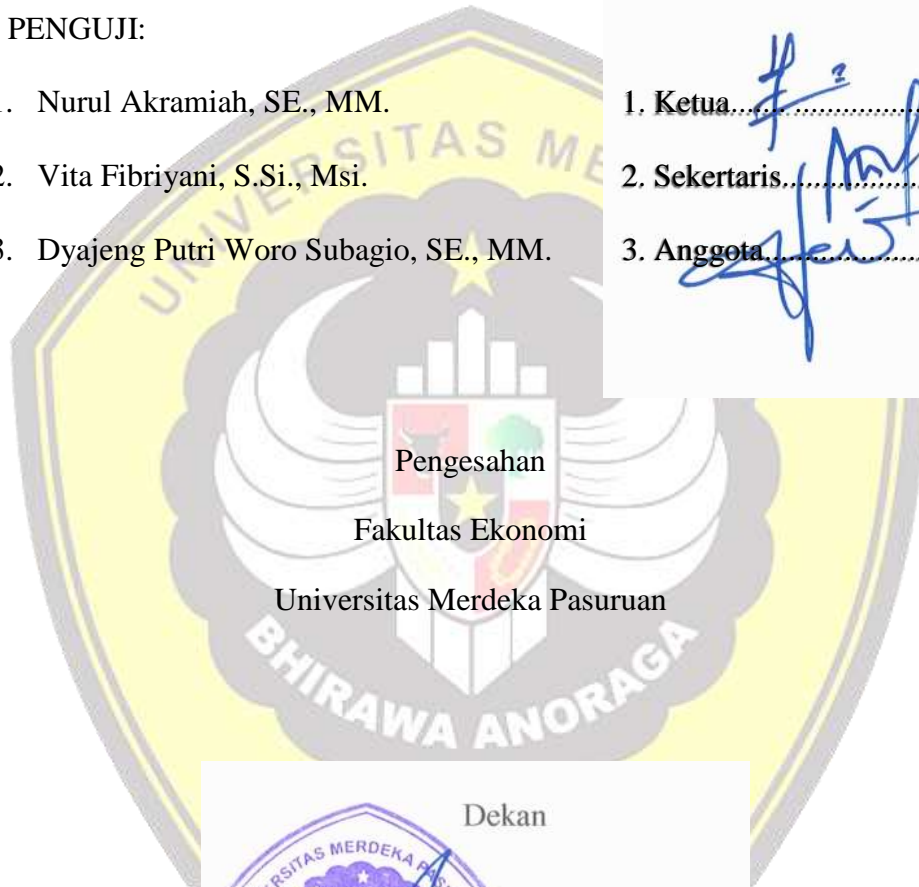
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 2 Agustus 2023

TIM PENGUJI:

1. Nurul Akramiah, SE., MM.
2. Vita Fibriyani, S.Si., Msi.
3. Dyajeng Putri Woro Subagio, SE., MM.

1. Ketua.....
2. Sekretaris.....
3. Anggota.....



Pengesahan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Amalia

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl. Hangtuah No. 44, RT/001 RW/003, Kelurahan
Ngemplakrejo, Kecamatan Panggungrejo, Kota
Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Bioskop New Star Cineplex Pasuruan’ adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulit adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Pasuruan, 16 Juli 2023

Yang membuat

Nurul Amalia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nurul Amalia

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002776

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 16 Agustus 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jl. Hangtuang No.44, RT/001 RW/003, Kelurahan
Ngeemplakrejo, Kecamatan Panggungrejo, Kota
Pasuruan

Nomor HP : 081249336731

Nama Orang Tua (ayah) : Syamsul Arifin
(Ibu) : Juariyah

Riwayat Pendidikan

Tahun 2012 : Lulus SD/MI DARUL ULUM Ngeemplakrejo

Tahun 2015 : Lulus SMP MUHAMMADIYAH 1 Pasuruan

Tahun 2018 : Lulus SMK MUHAMMADIYAH 1 Pasuruan

Tahun 2019 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya Proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BIOSKOP NEW STAR CINEPLEX PASURUAN”**. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Ir. Sulistiyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan
2. Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
3. Ibu Eva Muvidah, S.AB., MM. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
4. Ibu Vita Fibriyani, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Ibu Dyajeng Puteri Woro Subagio, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

6. Ibu Nurul Akramiah, SE., MM. Selaku Dosen Wali
7. Bapak Syamsul Arifin dan Ibu Juariyah selaku orang tua peneliti yang telah memberikan doa serta dukungan moral maupun materi selama proses pembuatan skripsi ini
8. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner
9. Siti Aisyah (1961201002785) dan M. Alfian Fahmi (1961201002763) yang sudah saling membantu dan memberikan dukungan satu sama lain
10. Teman – teman seperjuangan yang sudah saling menguatkan dan saling memotivasi sampai akhirnya skripsi ini selesai dikerjakan.
11. Dan pihak - pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa penelitian Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penelitian ini. Peneliti berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal Alamin.

Pasuruan, Juli 2023

Nurul Amalia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Masalah.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Indikator Kualitas Pelayanan	18
B. Fasilitas	20
1. Pengertian Fasilitas	20
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	21
3. Indikator Fasilitas.....	21
C. Kualitas pelayanan	22

1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2. Dimensi Kepuasan Konsumen	23
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan	24
4. Indikator Kepuasan Konsumen	26
D. Loyalitas.....	26
1. Pengertian Loyalitas.....	26
2. Merancang dan Menciptakan Loyalitas	28
3. Tahapan Terbentuknya Loyalitas.....	29
4. Indikator Loyalitas Konsumen.....	30
E. Hubungan Antar Variabel	31
F. Penelitian Terdahulu	34
G. Kerangka Konseptual	39
H. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel.....	43
1. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	43
2. Variabel Bebas (Independen Variable)	44
3. Variabel Intervening.....	47
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	48
C. Lokasi Penelitian.....	48
D. Populasi Dan Sampel	48
E. Jenis Dan Sumber Data	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Pengolahan Data	53
H. Instrumen Penelitian.....	54

I. Uji Instrumen Penelitian	55
J. Uji Kualitas Data.....	56
K. Pengujian Hipotesis.....	59
L. Uji Mediasi.....	59
M. Uji Mediasi.....	61
N. Jadwal Penelitian.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	63
1. Gambaran Perusahaan.....	63
B. Hasil Penelitian	67
1. Uji instrumen.....	67
1) Uji Validitas	67
2) Uji Reliabilitas	69
2. Analisis Deskriptif	70
1) Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	70
2) Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	78
3. Uji Asumsi Klasik.....	91
a. Uji Normalitas.....	91
b. Uji Multikolinearitas	94
c. Uji Heteroskedastisitas.....	95
4. Analisis Regresi Linier Berganda	98
5. Pengujian Hipotesis Dengan <i>Path Analysis</i>	101
6. Uji Mediasi Menggunakan Sobel Test.....	106
C. Pembahasan.....	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 126

B. Keterbatasan 127

C. Saran 128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matrik Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2 Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 3 Daftar harga tiket bioskop NSC Pasuruan	66
Tabel 4 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 5 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 6 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	70
Tabel 7 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	72
Tabel 8 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	73
Tabel 9 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	74
Tabel 10 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	76
Tabel 11 Deskriptif jawaban variabel kualitas pelayanan (X1).....	79
Tabel 12 Deskriptif jawaban variabel Fasilitas (X2)	83
Tabel 13 Deskriptif jawaban variabel loyalitas (Y).....	86
Tabel 14 Deskriptif jawaban variabel kepuasan konsumen (Z).....	89
Tabel 15 Hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov persamaan 1	92
Tabel 16 Hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov persamaan 2	93
Tabel 17 Hasil uji Multikolinearitas persamaan 1	94
Tabel 18 Hasil uji Multikolinearitas persamaan 2	95
Tabel 19 Hasil uji Glejser persamaan 1	96
Tabel 20 Hasil uji Glejser persamaan 2	97

Tabel 21 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 1	98
Tabel 22 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 2	100
Tabel 23 Coeffisien Model regresi 1.....	102
Tabel 24 Model Summary Model regresi 1	102
Tabel 25 Coefficients Model Regresi 2	104
Tabel 26 Model Summary Model Regresi 2.....	104
Tabel 27 Model Regresi Sobel Test	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Toilet Bioskop NSC	7
Gambar 2 Wastafel Kamar Mandi Bioskop NSC	7
Gambar 3 Ruang Tunggu Bioskop NSC.....	8
Gambar 4 Lobi Dan Cafetaria Bioskop NSC.....	8
Gambar 5 Tempat Parkir Bioskop NSC.....	9
Gambar 6 Pilihan Platform Streaming Video di Indonesia.....	11
Gambar 7 Kerangka Konseptual	40
Gambar 8 Bioskop New Star Cineplex Pasuruan	63
Gambar 9 Pegawai Bioskop Yang Bertugas Pada Loker Pembelian Tiket.....	64
Gambar 10 Kafetaria bioskop	65
Gambar 11 Studio Pemutaran Film Bioskop NSC.....	65
Gambar 12 Studio Pemutaran Film Bioskop NSC.....	65
Gambar 13 Tempat parkir bioskop NSC	66
Gambar 14 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	71
Gambar 15 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	72
Gambar 16 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	73
Gambar 17 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	75
Gambar 18 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	76
Gambar 19 P-Plot of Regresion Standardized Residual persamaan 1	92
Gambar 20 P-Plot of Regresion Standardized Residual persamaan 2	93
Gambar 21 Grafik scatterplot persamaan 1	96
Gambar 22 Grafik scatterplot persamaan 2.....	97
Gambar 23 Diagram Jalur Model Struktur 1.....	103

Gambar 24 Diagram Jalur Model Struktur 2..... 105

Gambar 25 Hasil Sobel Test 106



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Bioskop New Star Cineplex Pasuruan

Nurul Amalia¹, Vita Fibriyani², Dyajeng Putri Woro Subagio³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Unniversitas Merdeka Pasuruan

Email: amelliaa816@gmail.com¹,

Abstrak

Globalisasi membawa dampak besar untuk perkembangan dunia usaha, tidak terlewat pula pada dunia hiburan. Industri hiburan di masa milenial sekarang semakin bertambah banyak, khususnya bioskop. Di Kota Pasuruan sendiri hanya terdapat satu bioskop yaitu, bioskop New Star Cineplex. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada bioskop new star cineplex pasuruan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bioskop New Star Cineplex Pasuruan yang berada di wilayah area Kota Pasuruan, yang tidak diketahui jumlah populasinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel *non probability*. Dengan menggunakan rumus Hair, et al didapat jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 75 responden. Analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Pengujian Hipotesis menggunakan *Analysis Path*, dan Uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. 2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi $0,324 > 0,005$. 3) fasilitas berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. 4) fasilitas berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi $0,023 < 0,005$. 5) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. 6) kepuasan konsumen signifikan mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,327. 7) kepuasan konsumen signifikan mampu memediasi pengaruh antara fasilitas dan loyalitas dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,357.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Loyalitas, Kepuasan Konsumen