

ABSTRAKSI

Ekky Dinar Krisparani, Nomor Induk Mahasiswa : 152120052, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta Tahun 2012-2014) 2016. Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono S.Sos M,si dan Dosen Pembimbing II Dr. Lukmono Hadi MS.

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah yang diteliti, sehingga diperoleh gambaran yang lebih jelas dalam penerapan penilaian Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga dan Kepuasan Pelanggan dengan yang terjadi. Bagi penelitian selanjutnya, dapat menjadi bahan referensi yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian lebih lanjut. Bagi perusahaan, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi penilaian Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga dan Kepuasan Pelanggan pada perusahaan dalam menyusun kebijakan dan tujuan perusahaan. Bagi pelanggan, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi pembelian ulang.

Penelitian menggunakan tipe *Explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta, yang pernah menonton di Bioskop Empire XXI Yogyakarta. Ukuran sampel ditentukan sebanyak 40 orang responden, yang sudah sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Effendi (1989) yang mengatakan bahwa minimal sampel 30 orang responden. Penelitian menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan Regresi Linier Berganda

Hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar 89,4%. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Bioskop Empire XXI. Terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan Bioskop Empire XXI. Terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan Bioskop Empire XXI.

Saran Bagi Pihak Bioskop Empire XXI menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, diharapkan bagi pihak terkait untuk selalu memaksimalkan ketiga variabel tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan bagi pihak bioskop. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan membandingkan Kepuasan Pelanggan pada Bioskop Empire XXI Yogyakarta dengan bioskop lainnya. Selain itu,

peneliti selanjutnya dapat pula mengembangkan penelitian ini dengan menganalisis bagaimana pengaruh variabelnya terhadap Kepuasan Pelanggan, seperti jenis kelamin, ataupun variabel lainnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat, hidayah, dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul “Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta)”sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Karya tulis ini dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata S1 Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan, karena keterbatasan waktu dan pikiran baik dari segi bahasa yang digunakan maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk karya tulis yang lebih baik kedepannya.

Mengingat keterbatasan kemampuan dan penulis, maka penulis menyadari bahwa semuanya tidak lepas dari dukungan orang-orang terdekat yang selalu memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sigit Haryono S.Sos M,Si selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi banyak wawasan pemikiran disela kesibukan mengajar. Banyak pengetahuan baru yang saya dapatkan dan

nasehat yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya sehingga dapat terselesaikan karya tulis ini dengan baik.

2. Dr. Lukmono Hadi selaku dosen pembimbing II yang telah mengajarkan bagaimana cara menulis yang baik dan sabar membimbing penulis serta bimbingan dengan santai dan *to the point*. Banyak ilmu yang diajarkan dan cerita tentang pengalaman menulis yang diberikan sebagai bekal untuk menulis selanjutnya dan satu kalimat yang selalu saya ingat yaitu “Alon-alon Nanging Kelakon (Berlahan-lahan akan tercapai juga)” adalah nasehat dari beliau untuk penulis agar terus belajar, karena belajar tidak mengenal usia seseorang.
3. Dr. Sadeli, S.Sos, M.si selaku ketua program studi Administrasi Bisnis memberikan bantuan dan kemudahan dalam menjalankan perkuliahan.
4. Kepada seluruh dosen Administrasi Bisnis UPN Yogyakarta yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan. Terimakasih atas Bimbingan dan teguran disaat penulis melakukan kesalahan, jasa dan ilmu dari Bapak dan Ibu tidak akan pernah saya lupakan.
5. Seluruh Staff UPN “Veteran” Yogyakarta untuk bantuannya dari segi pelayanan dan informasi yang diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2012, terimakasih untuk dukungan dan semangat serta pertemanan selama ini.
7. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan kasih semangat terus kepada saya untuk menyelesaikan karya tulis ini. Berkat doa dari Abah dan Ibu segala sesuatu

diberi kemudahan dan barokah oleh Allah SWT. Kedua laki-laki jagoan saya Sulung dan Bungsu terimakasih atas doa dan sport, dan tidak saya lupa juga pesek kesayangan yang sudah menemani saya dari 8 Tahun 9 Bulan ini.

8. Teman baru KKN yang selalu membuat saya semangat menyelesaikan karya tulis ini terimakasih Laninda, Yosi, Hagi, Amelia, Hardin, Arini.
9. Keluarga baru saya Herbalife Yogyakarta yang selalu membimbing saya untuk menjadi mahasiswa berpenghasilan sendiri terimakasih Allah terimakasih Herbalife. My mentor Irma and my grils friend's Reka, Ciklut, Kholida.

Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah disebutkan dan tidak dapat disebutkan satu persatu untuk segala bimbingan dan dukungan yang sudah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kalian semua yang tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan untuk penulis. Ucapan terima kasih saja tidak cukup untuk menyampaikan rasa terimakasih saya kepada kalian. Semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2016

Penulis

EkkyDinarKrisparani

152120052

