

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah .....	11
C.Tujuan Penelitian.....	11
D.Manfaat Penelitian.....	11
E.Tinjauan Pustaka.....	12
1.Tinjauan Empiris .....	12
2.Tinjauan Teoritis.....	18
a.Kualitas Pelayanan.....	18
b.Citra Merek.....	11
c.Harga.....	26
d.Kepuasan Pelanggan .....	28
e.Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
F.Kerangka Pemikiran.....	34
G.Definisi Konsep dan Operasional.....	35
3.Definisi Konsep.....	35
4.Definisi Operasional.....	35
5.Hipotesis.....	39
H.Metode Penelitian.....	40
1.Tipe Penelitian .....	40
2.Ruang Lingkup Penelitian .....	40
3.Alasan Pemilihan Lokasi .....	40
4.Sumber Data .....	40
5.Populasi dan Sampel.....	41
6.Teknik Sampling.....	42
7.Teknik Pengukuran Data .....	42
8.Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
9.Teknik Analisis Data .....	44
a.Analisis Statistik Deskriptif .....	44

b. Uji Asumsi Klasik .....	44
c. Analisis Statistik Inferensial.....	46
d. Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>49</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	50
B. Produk-Produk Penunjang Kualitas Pelayanan .....	52
1. Aplikasi Cinema 21 .....	52
2. M-Tix.....	52
3. Dobby Atmos.....	53
<b>BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Karakteristik Responden .....	55
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	60
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
E. Analisis Statistik Inferensial .....	98
F. Pembahasan .....	105
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bioskop di Kota Yogyakarta.....	3
Tabel 1.2 Harga Tiket Bioskop Yogyakarta .....	8
Tabel 1.3 Penelitian terdahulu.....	16
Tabel 1.4 Operasionalisasi Variabel, Indikator, dan Item.....	37
Tabel 1.5 Populasi Pelanggan Bioskop Empire XXI Yogyakarta .....	41
Tabel 1.5 Skala Likert .....	42
Tabel 3.1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	56
Tabel 3.3 Berdasarkan Program Studi Administrasi Bisnis dan Angkatan Kuliah.....	56
Tabel 3.4 Berdasarkan Rata-Rata Uang Yang Dikeluarkan Perbulan .....	57
Tabel 3.5 Uji Validitas Instrumen.....	58
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Instrumen .....	59
Tabel 3.7 Pendapat Responden Mengenai Kebersihan Bioskop.....	61
Tabel 3.8 Pendapat Responden Kenyamanan Bioskop.....	61
Tabel 3.9 Pendapat Responden Keindahan Interior Bioskop.....	62
Tabel 3.10 Pendapat Responden Eksterior Bioskop .....	63
Tabel 3.11 Pendapat Responden Kelebaran Layar Bioskop .....	64
Tabel 3.12 Pendapat Responden Kerapian Bioskop .....	65
Tabel 3.13 Pendapat Responden Kejelasan Sound Sistem Bioskop.....	66
Tabel 3.14 Pendapat Responden Sound Sistem Bioskop Bass Suaranya .....	67
Tabel 3.15 Pendapat Responden Handal karena Film ter-Update .....	68
Tabel 3.16 Pendapat Responden Pemesanan Tiket Bioskop Tidak Lama .....	69
Tabel 3.17 Pendapat Responden Pelayanan Bioskop Tepat Sesuai harapan ...	70
Tabel 3.18 Pendapat Responden Karyawan Bioskop Memberikan Informasi dengan Jelas .....	70
Tabel 3.19 Pendapat Responden Kesopanan Karyawan Bioskop.....	71
Tabel 3.20 Pendapat Responden Keamanan Bioskop Terjamin.....	72
Tabel 3.21 Pendapat Responden Harga Tiket Film tidak Mahal .....	73

Tabel 3.22 Pendapat Responden Merek Bioskop Mudah diingat .....	74
Tabel 3.23 Pendapat Responden Merek Bioskop Sangat Populer .....	75
Tabel 3.24 Pendapat Responden Simbol pada Bioskop yang ditunjukkan dengan Logo adalah Unik .....	76
Tabel 3.25 Pendapat Responden Merek Bioskop ditunjukkan dengan Nama adalah Unik .....	77
Tabel 3.26 Pendapat Responden Pelayanan Bioskop XXI Berbeda dengan Bioskop Lain .....	78
Tabel 3.27 Pendapat Responden Lebih Suka Nama Bioskop XXI dari pada Bioskop Lain .....	79
Tabel 3.28 Pendapat Responden Lebih Suka Kualitas Pelayanan Bioskop XXI dengan Bioskop yang Lain.....	80
Tabel 3.29 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI Lebih terjangkau .....	81
Tabel 3.30 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI bervariasi Sesuai Harga .....	82
Tabel 3.31 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI dapat bersaing dengan Harga Tiket Bioskop Lain .....	83
Tabel 3.32 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI Murah dari pada Harga Tiket Bioskop Lain.....	84
Tabel 3.33 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI Sesuai dengan Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 3.34 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI Sesuai dengan Citra Merek .....	86
Tabel 3.35 Pendapat Responden Harga Tiket Bioskop XXI Sesuai dengan Fasilitas-fasilitas Fisik yang ada .....	87
Tabel 3.36 Pendapat Responden Puas Karena Layanan Bioskop XXI Sesuai dengan Harapan.....	88
Tabel 3.37 Pendapat Responden Puas Karena Kualitas Film Bioskop XXI yang diputar Sesuai yang diharapkan.....	89
Tabel 3.38 Pendapat Responden Puas Karena Layanan Bioskop XXI Sesuai dengan Tarif yang dibayar .....	90

Tabel 3.39 Pendapat Responden Puas Karena Layanan Bioskop XXI Sesuai dengan Harapan.....	91
Tabel 3.40 Pendapat Responden Mengenai Puas karena Kualitas Film Bioskop XXI yang diputar Sesuai dengan yang diharapkan .....	92
Tabel 3.41 Pendapat Responden Puas karena Merek Bioskop XXISesuai dengan Tarif yang dibayar .....	93
Tabel 3.42 Pendapat Responden Puas karena Manfaat Emosional dari Citra Merek Bioskop XXI .....	94
Tabel 3.43 Rata-rata Indikator Kepuasan Pelanggan .....	95
Tabel 3.44 Uji Normalitas.....	96
Tabel 3.45 Uji Multikoinearitas .....	97
Tabel 3.46 Uji Heterokedastisitas .....	98
Tabel 3.47 Hasil Regresi Linier Berganda antara Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengunjung Bioskop XXI Tahun 2011-2016 .....	2
Gambar 1.2 Bioskop XXI .....	7
Gambar 1.3 Model Brand.....	25
Gambar 1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	30
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 1.6 Hipotesis.....	39