



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET
BIOSKOP CGV DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

NIKEN DIAH FITRIANA 1910111012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET
BIOSKOP CGV DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

NIKEN DIAH FITRIANA 1910111012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Niken Diah Fitriana

NIM : 1910111012

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 9 Desember 2022

Yang menyatakan,



2000
METERA
TEMPE
FF2EAKX159276394

(Niken Diah Fitriana)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Niken Diah Fitriana
NIM : 1910111012
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop CGV di DKI Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Desember 2022

Yang menyatakan



(Niken Diah Fitriana)

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET BIOSKOP CGV DI DKI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Niken Diah Fitriana 1910111012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 26 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA, CWM
Ketua Penguji



Dienni Ruhjatini Sholihah, SE, MM
Penguji I



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Drs. Nobelson, MM
Penguji II (Pembimbing)



Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 26 Desember 2022

***The Influence of Promotion, Service Quality, and Price on Purchase
Decisions for CGV Cinema Tickets in DKI Jakarta***

By Niken Diah Fitriana

Abstract

Cinema is a place that is used as a means of entertainment for some individuals after facing the busy daily activities that are carried out. They think that watching movies in cinemas can relieve stress, is a place for relaxation, and can also be enjoyed by all ages, making it suitable for family entertainment. Currently, there are several phenomena that influence the decision to purchase CGV cinema tickets so the formulation of the problem is obtained regarding whether promotion, service quality, and price can influence purchasing decisions. This research was conducted with the aim of proving whether promotion, service quality, and price influence purchasing decisions. The target population is all consumers from CGV cinemas in DKI Jakarta with a sample of 100 respondents using non-probability sampling techniques and purposive sampling methods. This study uses a quantitative method with Smart PLS 3.0 software. The results of this study indicate that the promotion, service quality, and price variables have a significant positive influence on the decision to purchase CGV cinema tickets in DKI Jakarta. Based on the t-statistic test, the variables studied have the same effect, but the promotion variable has a greater influence in measuring purchasing decisions by 35.5%.

Keywords : promotion, service quality, price, and purchase decisions

Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop CGV di DKI Jakarta

Oleh Niken Diah Fitriana

Abstrak

Bioskop merupakan salah satu tempat yang dijadikan sebagai sarana hiburan bagi beberapa individu setelah menghadapi sibuknya aktivitas sehari-hari yang dilakukan. Mereka beranggapan bahwa kegiatan menonton film di bioskop dapat mengatasi stress, tempat relaksasi, dan juga dapat dinikmati oleh segala usia sehingga cocok bagi sarana hiburan keluarga. Saat ini terjadi beberapa fenomena yang mempengaruhi keputusan pembelian tiket bioskop CGV sehingga didapatkan rumusan masalah terkait apakah promosi, kualitas layanan, dan harga dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan apakah promosi, kualitas layanan, dan harga mempengaruhi keputusan pembelian. Untuk populasi target adalah seluruh konsumen dari bioskop CGV di DKI Jakarta dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden menggunakan teknik *non probability sampling* dan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan software Smart PLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi, kualitas layanan, dan harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian tiket bioskop CGV di DKI Jakarta. Berdasarkan uji t-statistic, variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang sama, namun variabel promosi memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mengukur keputusan pembelian sebesar 35,5%.

Kata kunci : promosi, kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Senin , tanggal 26 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Niken Diah Fitriana

No.Pokok Mahasiswa : 1910111012

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop CGV di DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Ketua	1.
2	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop CGV di DKI Jakarta”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSR sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kemudian kepada Ibu Siti Hidayati, SE,MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen S1, dan Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA, CWM sebagai Dosen Pembimbing Akademik. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberi semangat, dukungan motivasi serta inspirasi dan bimbingan membantu atas pengerjaan skripsi ini bisa terselesaikan, terutama kepada Bapak Drs. Nobelson, MM, CPM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, arahan, dan saran yang bermanfaat dalam proses pengerjaan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak, Ibu, dan Mbah yang sangat saya cintai, dan semua teman yang selalu menyemangati penulis dalam mengerjakan penelitian ini.

Penelitian ini telah diupayakan untuk disusun dengan sebaik-baiknya, penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini jauh dari kata sempurna. Penulis berharap bisa mendapatkan saran dan kritik yang bermanfaat serta membangun. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi banyak pihak untuk dijadikan bahan referensi

Bekasi, 30 Desember 2022

Niken Diah Fitriana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Landasan Teori	10
II.1.1 Pemasaran	10
II.1.2 Bioskop.....	11
II.1.3 Perilaku Konsumen.....	12
II.1.4 Keputusan Pembelian	14
II.1.5 Harga.....	16
II.1.6 Kualitas Layanan	17
II.1.7 Promosi.....	19
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
II.3 Model Penelitian.....	26
II.3.1 Promosi terhadap Keputusan Pembelian	27

II.3.2	Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian	27
II.3.3	Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	27
II.4	Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
III.1.1	Definisi Operasional	29
III.1.2	Pengukuran Variabel	29
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	31
III.2.1	Populasi.....	31
III.2.2	Sampel	31
III.3	Teknik Pengumpulan Data	33
III.3.1	Jenis Data.....	33
III.3.2	Sumber Data	33
III.3.3	Pengumpulan Data.....	33
III.4	Teknik Analisis Data	36
III.4.1	Teknik Analisis Data Deskriptif	36
III.4.2	Teknik Analisis Data Inferensial	36
III.4.3	Uji Validitas	39
III.4.4	Uji Reliabilitas	40
III.4.5	Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian Hasil.....	43
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	46
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis	48
IV.3.1	Analisis Data Deskriptif	48
IV.3.2	Analisis Data Inferensial.....	52
IV.4	Pembahasan	61
IV.4.1	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	61
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian ...	62
IV.4.3	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	64
IV.5	Keterbatasan Penelitian	65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
V.1 Simpulan.....	66
V.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
RIWAYAT HIDUP	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kegiatan Yang Dilakukan Untuk Mengisi Waktu Senggang	1
Tabel 2. Data Persebaran Bioskop CGV (2022)	3
Tabel 3. Tingkat Engagement Rate Instagram Bioskop Agustus 2022	5
Tabel 4. Review Konsumen di Twitter	6
Tabel 5. Daftar Harga Bioskop di Jakarta.....	7
Tabel 6. Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 7. Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 8. Bobot Penilaian dengan Skala Likert.....	34
Tabel 9. Kisi-Kisi Instrumen Pernyataan	34
Tabel 10. Jenis Auditorium Bioskop CGV dan Keunggulannya	44
Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif Pada Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 12. Hasil Analisis Deskriptif Pada Variabel Promosi	49
Tabel 13. Hasil Analisis Deskriptif Pada Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 14. Hasil Analisis Deskriptif Pada Variabel Harga.....	51
Tabel 15. Hasil Output Nilai <i>Loading Factor</i>	53
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	54
Tabel 17. <i>Cross Loading</i> Variabel Promosi.....	54
Tabel 18. <i>Cross Loading</i> Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 19. <i>Cross Loading</i> Variabel Harga	55
Tabel 20. <i>Cross Loading</i> Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel 21. <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 22. <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Tabel 23. Nilai <i>R-Square</i>	58
Tabel 24. Nilai <i>Q-Square</i>	59
Tabel 25. Nilai T-Statistic	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Jumlah Penonton Bioskop Film Indonesia.....	2
Gambar 2. Diagram Pendapatan Bersih Penjualan Tiket CGV 2019-2021	3
Gambar 3. Logo CGV	3
Gambar 4. Diagram 10 Film Terlaris Indonesia (2007-2022*)	4
Gambar 5. Total Penonton Film “KKN Di Desa Penari”	4
Gambar 6. Model Penelitian Empiris.....	26
Gambar 7. Langkah-Langkah Penggunaan SmartPLS.....	37
Gambar 8. Model Penelitian 4 Variabel.....	38
Gambar 9. Logo Bioskop CGV	43
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	47
Gambar 13. <i>Outer Model</i>	52
Gambar 14. <i>Inner Model</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	72
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 3 Data Kuesioner 100 Responden	79
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden	91
Lampiran 5 Hasil Analisis Data Deskriptif.....	92
Lampiran 6 Hasil Output Smart PLS	94
Lampiran 7 T-Tabel	98
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	99