

Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

*R. Switi Mallar

Universitas Potensi Utama
Email : yahyasbn25@gmail.com

Yahya Tanjung S.T

Universitas Potensi Utama
Email : switimallar22@gmail.com

*Korespondensi : yahyasbn25@gmail.com

Abstract. *This research aims to determine the effect of price, location and service quality on customer satisfaction at the Cinepolis Plaza Medan Fair Cinema. The number of samples used in this research was 80 respondents. The data collection technique used in this research uses a questionnaire method, observation. The data sources used in this research use secondary and primary data sources. The testing techniques used in this research use research instrument tests, descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests. The results of this research show that the price variable has no effect on customer satisfaction, the location variable has a positive and significant effect on customer satisfaction and service quality has no positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, the variables price, location and service quality influence customer satisfaction. Price, location and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cinepolis Plaza Medan Fair cinema. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cinepolis Plaza Medan Fair cinema. Location has no positive and insignificant effect on customer satisfaction at the Cinepolis Plaza Medan Fair cinema, Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cinepolis Plaza Medan Fair cinema*

Keywords: *Price, Location, Service Quality and Customer Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode angket, observasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data sekunder dan primer. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pada variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Lokasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

Kata Kunci: Harga, Lokasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis saat ini, persaingan yang ada sangat ketat. Para pesaing juga menawarkan berbagai produk dan jasa yang sangat beragam, persaingan di dalamnya termasuk harga, kualitas, promosi dan cara memenuhi kepuasan pelanggan yang akan di lakukan oleh setiap perusahaan. Setiap perusahaan berusaha untuk mencari dan mempertahankan pelanggannya.

Received: Oktober 29, 2023; Accepted: November 22, 2023; Published: Desember 12, 2023

* R. Switi Mallar, yahyasbn25@gmail.com

Termasuk dalam dunia industri perfilman yang tidak kalah bersaing untuk memenuhi kepuasan para penikmat film. Setiap film yang di produksi akan di promosikan di seluruh bioskop – bioskop di tanah air dan para pemain film juga ikut mempromosikan film tersebut dengan berbagai cara seperti

memposting nya di media sosial dan juga mempromosikan langsung kepada masyarakat dengan mendatangi bioskop – bioskop tersebut.

Pada era digital saat ini dalam kehidupan sehari – hari terutama di kota besar seperti Medan banyak orang yang sibuk dengan rutinitas dan pekerjaan sehari – hari. Oleh karena itu banyak orang yang membutuhkan sarana untuk melepaskan sters dan ketegangan kerja akibat rutinitas yang mereka lakukan. Jika mereka bekerja dengan lama akan menyebabkan sters yang sangat berpengaruh buruk bagi kesehatan mereka dan untuk menghindari hal tersebut dapat dilakukan dengan cara menonton film agar menghibur diri dan sejenak dapat menghilangkan sters yang dirasakan.

Bioskop berasal dari kata *BOSCOOP* (bahasa belanda yang juga berasal dari bahasa yunani) yang artinya Gambaran Hidup, merupakan wadah bagi masyarakat untuk menikmati pertunjukan film dan juga mengapresiasi kepada para pemain film dengan menggunakan layar lebar. Gambar film diproyeksikan kelayar menggunakan proyektor. Bioskop merupakan salah tempat bagi orang untuk berekreasi dan menikmati waktu santai.

Salah satu Bioskop di Indonesia yaitu Cinepolis sebelumnya Bioskop Cinepolis beroperasi dengan nama Cinemaxx (dibawah nama PT Cinemaxx Global Pasifik Tbk). Dahulu, Cinemaxx adalah sebuah jaringan bioskop berskala nasional di indonesia yang dimiliki oleh Cinepolis dan dipimpin oleh *Gerald Dibbayawan*.

Di Kota Medan salah satu Bioskop Cinepolis yang cukup bagus dalam penataan ruangan, keyamanan, penataan akustik, lokasi yang strategis serta harga yang terjangkau yaitu bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair Jl. Gatot Subroto No. 30, Sekip, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20113. Bioskop ini berada di lantai 5 gedung Plaza Medan Fair dan dapat langsung di akses dengan mudah dari area parkir pengunjung dapat masuk ke dalam mall lalu menaiki eskalator atau lifft yang tersedia menuju ke Bioskop di lantai 5.

Berikut perbandingan harga tiket film pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair yaitu,

Tabel 1.1

Data Harga Tiket Pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair Medan

No	Hari	Cinepolis Paza Medan Fair	Delipark XXI	Focal Point CGV
1	Senin – Kamis	Rp 35.000,-	Rp 35.000,-	Rp 35.000,-
2	Jumat	Rp 40.000,-	Rp 40.000,-	Rp 40.000,-
3	Sabtu – Minggu / Hari Libur	Rp 50.000,-	Rp 50.000,-	Rp 50.000,-

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat selisih harga antara Bioskop Plaza Medan Fair, Bioskop Delipark XXI dan Bioskop Focal Point. Harga sangat berpengaruh dalam menentukan keputusan untuk menonton film, terlebih lagi bagi kalangan mahasiswa – mahasiswi yang memperhitungkan segala pengeluaran keuangan mereka.

Kualitas pelayanan juga menjadi bahan pertimbangann ketika memilih Bioskop apakah harga sesuai dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak bioskop. Pembelian tiket bioskop juga bisa di beli secara online melalui www.cinemaxxtheater.com atau mengunduh aplikasi TXID dan *mobile application* Cinemaxx di Android/Ios, transaksi pembayaran dapat dilakukan menggunakan dompet digital (Ovo, Dana dan Link Aja) sehingga dapat mempermudah pengunjung dalam pembelian tiket film dan tidak perlu mengantri, pihak bioskop juga sudah menyediakan teller khusus untuk pembelian tiket secara online dengan menscan barcode pembelian tiket yang ada pada aplikasi ke layar yang disediakan oleh pihak bioskop dan tiket pun secara otomatis akan terprint

Setelah masuk kedalam area Bioskop pengunjung juga bisa memesan snack berupa popcorn dan friench friess serta tersedia juga menu perpaket sehingga lebih hemat dan akan diantarkan langsung oleh staf kedalam bioskop sehingga pengunjung tidak akan ketinggalan flm.

Tabel 1.
Berikut daftar menu perpaket di Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

No	Nama Menu	Harga
1	Pocobana (Reguler Popcorn Banana Milk + 1 drink)	Rp 50.000,-
2	Large Popcorn Combo (Salty Popcorn Large + Lemon Tea)	Rp 55.000,-
3	Beef Hot Dog Combo (Beef Hot Dog + Lemon Tea)	Rp 60.500,-
4	Couple Popcorn Combo (Sweet Popcorn Large + 2 Soft Drink)	Rp 77.000,-
5	Hot Snack Combo French Fries + Chicken Nugget + 1 Soft Drink	Rp 104.000,-

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat pilihan menu perpaket yang di sediakan oleh pihak Bioskop sehingga pengunjung dapat bersantai menikmati snack dan minuman ketika menonton film atau pun sebelum dan sesudah menonton film, dan membuat pengunjung merasa sangat nyaman dan menikmati waktu selama berada di dalam Bioskop Cinepolis Plaza Medan fair.

Lokasi Bioskop Plaza Medan Fair Jl. Gatot Subroto No. 30, Sekip, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20113 be, Bioskop ini berada dalam gedung Plaza Medan Fair. Lokasi gedung Plaza Medan Fair berada pada jalan lalu lintas searah dan berdekatan dengan

salah satu pusat pasar di Kota Medan. Selain Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair juga terdapat beberapa Bioskop di Kota Medan, seperti yang berada pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.2
Beberapa Bioskop dan Lokasi Bioskop di Kota Medan

No	Nama Bioskop	Alamat Bioskop
1	Cambridge City Square XXI/Premiere	Mall Cambridge City Square Lt. 2 Jl. S.Parman No.217, Petisah Tengah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151
2	Centre Point XXI/Premiere	Mall Centre Point Lt.3A Jl. Jawa No.8 Kelurahan Gang Buntu, kecamatan Medan Timur Sumatera Utara
3	Delipark XXI/Premiere/IMAX	Mall Deli Park Podomoro Lt. 5 Jl. Guru Patimpus Blok OPQ No. 1, Kesawan, Kec. Medan Barat, Sumatera Utara 20111
4	Focal Point CGV	Mall Focal Point Lt. 3 Jl. Ring Road Setiabudi, Medan
5	Hermes XXI	Hermes Place Polonia Jl. Wolter Mongonsidi No. 45 Medan
6	Lippo Plaza Medan Cinepolis	Jalan Imam Bonjol No. 6 Lt.2 no.02-09, Medan
7	Manhattan XXI	Jl. Gatot Subroto No. 217 Simpang Jalan Ring Road Medan
8	Millenium XXI	Millenium ITC Center Medan Jl. Kapten Muslim No. 111 Dwikora, Medan Helvetia, Kota Medan Sumatera Utara
9	Ringroad City Walks XXI/Preimiere	Jln. Gagak Hitam No.28 Medan Sunggal, Sumatera Utara
10	Sun Plaza Medan Cinepolis	Jl. K.H Zainul Arifin no.7, Level 4 zone A-22, Kelurahan Madras Hulu, Kec Medan Polonia, Medan
11	Suzuya Plaza XXI	Suzuya Marelana Plaza Jl. Marelana Raya No. 207 Tanah Enam Ratus kec. Medan Marelana Medan, Sumatera Utara
12	Suzuya Tanjung Morawa XXI	Suzuya Tanjung Morawa Jl. Medan – Lubuk Pakam Dusun IV KM, 17 Jl. ZA Pagar Alam Rajabasa Tanjung Morawa Kab, Deli Serdang
13	Thamrin XXI	Thamrin Plaza, Jl. M.H. Thamrin 75

Sumber: TIXID.co.id

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat beberapa lokasi Bioskop yang jarak nya cukup berdekatan dan lokasinya cukup strategis, bahkan sebagian Bioskop jaraknya cukup dekat dengan Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair, sehingga menjadi pertimbangan bagi para pengunjung dalam memilih Bioskop.

Area parkir pada Plaza Medan Fair juga sangat luas dan mudah di akses sehingga penonton tidak perlu bingung untuk memarkirkan kendaraannya. Ini juga menjadi pertimbangan ketika memilih Bioskop untuk menonton film karena keamanan dan keselamatan juga perlu diperhatikan. Untuk pembayaran tiket karcis parkir pun bisa menggunakan dompet digital (Ovo, Dana dan Link aja) dan juga bisa membayar secara tunai sehingga memudahkan pengunjung dalam proses pembayaran parkir. Karena pada sebagian bioskop di Medan sudah menggunakan Ovo, Dana dan Link Aja proses pembayaran seperti ini kurang efisien karena belum tentu semua pelanggan memiliki saldo dalam aplikasi dompet digital mereka.

Bioskop ini berada di lantai 5 gedung Plaza Medan Fair dapat langsung di akses dengan mudah. Dari area parkir pengunjung dapat masuk ke dalam mall lalu menaiki eskalator atau lift yang tersedia menuju ke bioskop di lantai 5. Penataan ruang serta tempat duduk sangat berperan penting dalam kenyamanan penonton, suhu ruangan juga harus di perhatikan agar penonton tidak kepanasan ataupun kedinginan karena terlalu rendah menyalakan pendingin ruangan, penataan akustik juga sangat penting karena suara yang diputar harus terdengar keseluruh ruangan agar kualitas film yang diputar menjadi optimal. Ketajaman dan volume suara dalam bioskop pun sangat menentukan kepuasan penonton.

Banyak faktor yang harus diperhatikan dalam penataan ruangan bioskop agar fungsinya dapat terpenuhi secara optimal. Kenyamanan dan keamanan dalam menonton film merupakan salah satu faktor penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan, memperhatikan nilai – nilai estetika yang mencakup aspek keindahan juga sangat penting untuk di perhatikan.

Pada saat menunggu film ditayangkan pengunjung dapat menunggu di area yang sudah di sediakan oleh pihak bioskop dengan nyaman dan dapat menikmati tataan desain interior di area bioskop sehingga pengunjung tidak bosan. Suhu ruangan juga sudah di atur untuk membuat pengunjung nyaman selama menikmati film. Pencahayaan dalam bioskop juga sangat di perhatikan agar dapat meningkatkan fokus pencahayaan pada film yang sedang di putar. Kedap ruangan juga sangat mempengaruhi kualitas suara pada saat memutar film, sehingga suara sekecil apapun dalam film akan terdengar secara maksimal keseluruhan ruangan bioskop.

Cinepolis Plaza Medan Fair memiliki 6 layar Cinemaxx Reguler, yang akan memutar film – film lokal dan internasional dalam format digital 2D dan 3D, dengan total tempat duduk sebanyak 1.087 kursi. Cinepolis Plaza Medan Fair adalah bioskop Cinemaxx yang ke-38 yang hadir di tanah air.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengaruh Kepuasan Pelanggan

1) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Sedangkan menurut Umar dalam Indrasari (2019:82), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan setelah apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Tjiptono dan Diana (2019:123), kepuasan pelangga

adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk dan jasa yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum dan terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasi, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.
4. Menyediakan pelayanan yang baik bagi pengunjung, yaitu kepuasan pelanggan ketika pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap produk atau jasa.

B. Harga

1) Pengertian Pengaruh Harga

Harga (*price*) menurut Kotler (2019: 131), adalah jumlah uang yang harus dikeluarkan (dibayarkan) oleh konsumen, untuk memperoleh produk barang atau jasa. Sedangkan menurut William J. Stanton, harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Basu Swastha mendefinisikan harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang dan pelayanan. Dan menurut Canon harga adalah sesuatu yang harus diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan Canon. Menurut Gitosudarmo (2019:131) harga ialah sejumlah uang yang

digunakan untuk mendapatkan produk-produk tertentu berupa barang atau jasa. Harga tidak hanya diperuntukan untuk pembelian yang dilakukan dipasar maupun supermarket saja, harga juga dapat diperuntukan untuk proses jual beli secara online dimarketplace maupun dimedia sosial.

Dari sudut pandang konsumen, harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang dan jasa. Pada tingkat harga tertentu bila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Sama halnya dengan tingkat harga tertentu, nilai suatu barang dan jasa akan meningkat seiring dengan meningkatnya manfaat yang dirasakan. Sering kali pula dalam penentuan nilai suatu barang atau jasa, konsumen membandingkan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhannya dengan kemampuan barang atau jasa substitusi. Dilihat dari beberapa definisi mengenai harga, dapat diketahui bahwa harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa berikut pelayanannya.

C. Lokasi

1) Pengertian lokasi

Menurut Fandy Tjiptono (2019: 172) lokasi berpengaruh terhadap dimensi – dimensi peranan strategis dan keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek – aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus benar – benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi. menurut T. Hidayat (2020:29) mengungkapkan bahwa lokasi yang strategis merupakan lokasi yang mudah dijangkau konsumen dan banyak orang yang melintasi tempat tersebut. Menurut luyadi dalam Wulandari (2019:71) lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), didaerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat permukiman penduduk nyaman dan aman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir, serta faktor lainnya.

D. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pendapat tentang apa yang konsumen rasakan terhadap keseluruhan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disamoaikan oleh pemilik jasa yang berupa

kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Malik Et Al, kualitas pelayanan adalah tentang apa yang dirasakan konsumen terhadap keseluruhan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan. Pelayanan dalam hal ini sebagai jasa atau service yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan yang ditujukan memalalui hubungan sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Utami, kualitas dapat dipandang sangat luas sebagai keunggulan dan keistimewaaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau seperior terhadap harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2019:61) Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian

konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan sangat memuaskan. Kepuasan yang terbentuk dapat membuat kosumen kembali melakukan pembelian ulang dan akan dinantikan menjadi pelanggan setia. Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia, lingkungan yang mampu memenuhi, proses dan melebihi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan (*Service quality*) diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan pelayanan dari suatu perusahaan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif karena digunakan untuk meneliti populasi sampel tertentu. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Metode kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam metode

penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.

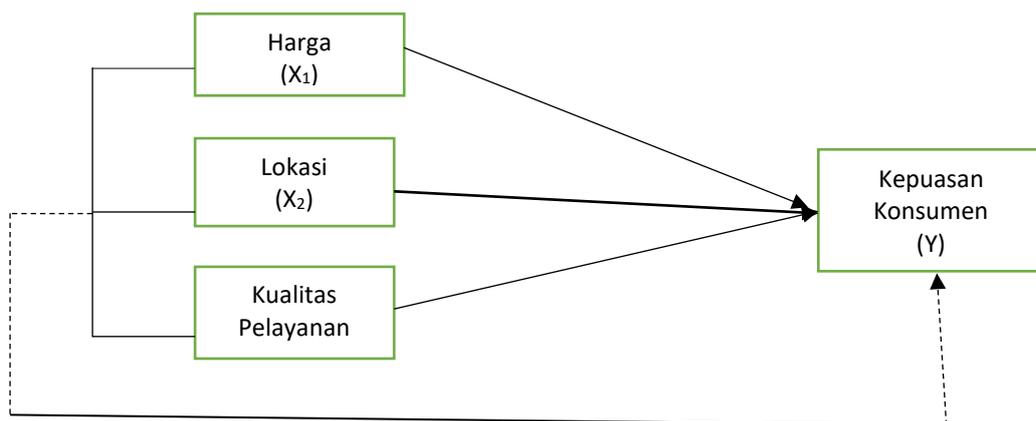
B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah tempat dimana dilakukannya penelitian dan waktu penelitian adalah jangka waktu lamanya penelitian ini dilaksanakan di Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair Jalan Gatot Subroto Medan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai Agustus 2023

C. Populasi dan Sample

- 1) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti, dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2019:118). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Bioskop Cinepolis Plaza Medan fair 400 Pelanggan
- 2) Sample Penelitian adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk mendapat informasi dari setiap anggota populasi, peneliti harus menentukan sample yang sejenis atau yang bisa mewakili populasi dalam jumlah tertentu. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sample. Dalam *Nonprobability Sampling* terdapat berbagai cara dalam pengambilan sample salah satunya adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan pemilihan sample dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti. Orang yang dipilih sebagai anggota dari sample adalah siapa saja yang kebetulan ditemukan atau yang mudah ditemui atau dijangkau tanpa ada pertimbangan apapun.

D. Kerangka Konseptual



Gambar 2 Kerangka Pemikiran Model Penelitian

Keterangan :

X1 : Harga Tiket Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

X2 : Lokasi Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

X3 : Kualitas Pelayanan Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

Y : Kepuasan Pelanggan Tiket Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

Dari gambar di atas terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independent.

- a. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).
- b. Variabel independent (bebas) adalah suatu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independent dalam penelitian ini adalah Harga (X1), Lokasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3).

Kerangka pemikiran pada gambar diatas menunjukan bahwa biaya (X1), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas

Tabel .1 Uji Kolmogrow Sminov One-Sample Kolmogrow Smoniv Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	4,74058896
Most Extreme Differences	Absolute	0,108
	Positive	0,094
	Negative	-0,108
Test Statistic		0,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,023 ^c
a Test distribution is Normal.		
b Calculated from data.		
c Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20

Berdasarkan dari hasil tabel .1 maka terlihat bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0,023 yang berarti nilai lebih besar dari 0,05 dengan kata lain variabel tersebut berdistribusi secara normal.

- b) Uji Multikolinearitas

**Tabel .2
Tabel Nilai Tolerance dan VIF**

Coefficients ^a								
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,577	3,384		,171	,865		
	HARGA	,313	,113	,254	2,782	,007	,441	2,269

	LOKASI	,075	,141	,063	,530	,598	,259	3,860
	LAYANAN PELANGGAN	,603	,116	,594	5,220	,000	,284	3,515
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN								

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20

Berdasarkan tabel.2 dapat terlihat bahwa :

1. Nilai VIF dari harga dan kualitas pelayanan lebih kecil dari atau dibawah 5 ($VIF < 5$), ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antar independent dalam model regresi.
2. Nilai Tolerance dari variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,1. Ini menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel.

Tabel 4.3
Tabel Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,577	3,384		,171	,865
	HARGA	,313	,113	,254	2,782	,007
	LOKASI	,075	,141	,063	,530	,598
	LAYANAN PELANGGAN	,603	,116	,594	5,220	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20

Dari hasil perhitungan nilai t-tabel maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,992. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh nilai t-hitung berdasarkan nilai koefisien yang didapat pada tabel diatas menunjukkan bahwa :

1. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dari variabel harga yaitu $2,782 > 1,992$ dan nilai signifikan untuk harga sebesar $0,007 < 0,05\%$, sehingga variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair artinya harga berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Dengan demikian H1 diterima
2. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dari variabel lokasi yaitu $0,570 < 1,992$ dan nilai signifikan untuk lokasi sebesar $0,598 > 0,05$, sehingga variabel lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Plaza Medan Fair artinya lokasi berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bioskop Plaza Medan Fair. Dengan demikian maka H2 tidak diterima.
3. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dari tabel kualitas pelayanan yaitu $5,220 > 1,992$ dan nilai signifikan untuk lokasi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop Plaza Medan Fair artinya kualitas pelayanan berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bioskop Plaza Medan Fair. Dengan demikian maka H3 diterima.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.4. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,577	3,384		,171	,865
	HARGA	,313	,113	,254	2,782	,007
	LOKASI	,075	,141	,063	,530	,598
	LAYANAN PELANGGAN	,603	,116	,594	5,220	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 1.4 kolom Unstandardized Coefficients bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,577 + 0,313 X_1 + 0,075 X_2 + 0,603 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) = 0,577 ini memiliki arti bahwa variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan dianggap konstanta terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,577
2. Koefisien X₁ = 0,313. Variabel harga terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,313. Ini memiliki arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel harga sebesar 1 satuan, maka jumlah pelanggan akan meningkat sebesar 0,313
3. Koefisien X₂ = 0,075. Variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,075. Ini memiliki arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel lokasi sebesar 1 satuan, maka jumlah pelanggan akan meningkat sebesar 0,075
4. Koefisien X₃ = 0,603. Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,603. Ini memiliki arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka jumlah pelanggan akan meningkat sebesar 0,603.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial

Tabel 4.5
Tabel 1.7. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,577	3,384		,171	,865
	HARGA	,313	,113	,254	2,782	,007
	LOKASI	,075	,141	,063	,530	,598
	LAYANAN PELANGGAN	,603	,116	,594	5,220	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20

Dari hasil perhitungan nilai t-tabel maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,992. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh nilai t-hitung berdasarkan nilai koefisien yang didapat pada tabel diatas menunjukkan bahwa :

1. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dari variabel harga yaitu $2,782 > 1,992$ dan nilai signifikan untuk harga sebesar $0,007 < 0,05\%$, sehingga variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair artinya harga berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Dengan demikian H1 diterima
2. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dari variabel lokasi yaitu $0,570 < 1,992$ dan nilai signifikan untuk lokasi sebesar $0,598 > 0,05$, sehingga variabel lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Plaza Medan Fair artinya lokasi berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bioskop Plaza Medan Fair. Dengan demikian maka H2 tidak diterima.
3. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dari tabel kualitas pelayanan yaitu $5,220 > 1,992$ dan nilai signifikan untuk lokasi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop Plaza Medan Fair artinya kualitas pelayanan berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bioskop Plaza Medan Fair. Dengan demikian maka H3 diterima.

b. Uji Simultan

Tabel 7. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4558,568	3	1519,523	65,047	,000 ^b
	Residual	1775,382	76	23,360		
	Total	6333,950	79			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), LAYANAN PELANGGAN, HARGA, LOKASI						

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.18 diperoleh bahwa nilai Fhitung sebesar 65,047 dengan tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari alpha 0,05. Fhitung yang dihasilkan pada tabel diatas sebesar 65,047 lebih besar dari pada f-tabel yaitu 2.72. Maka dapat disimpulkan

bahwa secara simultan variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Plaza Medan Fair.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 ^a	,720	,709	4,833
a. Predictors: (Constant), LAYANAN PELANGGAN, HARGA, LOKASI				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian identifikasi determinasi pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.720 berarti 17,2% kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan fair dapat dipengaruhi oleh harga, lokasi dan 76 kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 84,4% dapat dijelaskan oleh factor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel akreditasi.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Uji t yang dilakukan diketahui bahwa variable harga (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Harga (*price*) menurut Kotler (2019: 131), adalah jumlah uang yang harus dikeluarkan (dibayarkan) oleh konsumen, untuk memperoleh produk barang atau jasa.

Sedangkan menurut William J. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Sindy C. Singal (2019) yang berjudul “Pengaruh Gaya Hidup, Harga dan Lokasi terhadap Minat Menonton di Bioskop CGV Blitz Cinemas Manado” yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menonton. Harga tidak hanya diperuntukan untuk pembelian yang dilakukan dipasar maupun supermarket saja, harga juga dapat diperuntukan untuk proses jual beli secara online di marketplace maupun dimedia sosial.

Dari hasil sebar kuesioner dapat dilihat pada indikator kesesuaian harga makanan dengan kualitas makanan pada pernyataan harga makanan yang ditawarkan perpaket lebih murah banyak responden menjawab setuju dengan pernyataan itu, Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif jawaban responden banyak yang

menyatakan setuju dengan pernyataan harga makanan yang ditawarkan perpaket lebih murah.

Dalam hal ini memungkinkan para pelanggan menganggap harga penting terhadap tingkat kepuasan pelanggan hal ini dapat dipastikan bahwa harga menjadi faktor yang memicu tingkat kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair.

B. Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan penelitian pada uji thitung dapat diketahui bahwa lokasi tidak memiliki nilai positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair hal ini dapat dilihat variabel lokasi dari salah satu indikator lalu lintas dengan pernyataan, lalu lintas untuk menuju Plaza Medan Fair sangat padat kendaraan sehingga menjadi hambatan dengan menyatakan jawaban “tidak setuju”. Oleh karena itu Plaza Medan Fair harus memperhatikan kemudahan bagi pelanggan yang akan mengunjungi Plaza Medan Fair.

Menurut Fandy Tjiptono (2019: 172) lokasi berpengaruh terhadap dimensi – dimensi peranan strategis dan keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek – aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus benar – benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi. Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya Nurul Hidayah (2019) “Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan di Kabupaten Bulukumba”.

Dari data responden dapat dilihat bahwa penelitian berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada indikator lalu lintas untuk menuju ke Plaza Medan Fair sangat padat kendaraan sehingga menjadi hambatan banyak responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut dengan demikian dapat di simpulkan bahwa lokasi Plaza Medan Fair tidak menjadi acuan dalam kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dipastikan bahwa lokasi tidak menjadi faktor yang menjadi pemicu kepuasan pelanggan.

C. Kualitas pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan penelitian pada uji t diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan. Kualitas pelayanan adalah pendapat tentang apa yang konsumen rasakan terhadap keseluruhan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang

ditujukan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Kotler (2019:61) Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan sangat memuaskan. Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya Amalia Br Pakpahan (2022) “Pengaruh Biaya Pendidikan, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan siswa pada SMK PAB 2 Medan”. Hal ini dapat dipicu dari kualitas pelayanan yang ditawarkan mampu bersaing dengan Bioskop lain.

Dari data responden dapat dilihat bahwa penelitian berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif jawaban responden pada indikator bukti fisik pernyataan yaitu ruang tunggu yang nyaman dan bersih masih banyak yang menjawab setuju dengan pernyataan terhadap kualitas pelayanan yang ada di bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi acuan dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

D. Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel uji F diketahui secara simultan harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari analisis data ini membuktikan bahwa ketiga variabel yaitu harga, lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti terdahulu Rachma Nur Agista Azahra (2019) “Analisa Pengaruh Harga, Lokasi dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Menonton Bioskop CGV Cinemas”. Hal ini tentunya menjadi pengetahuan untuk kedepannya bahwa dalam mengembangkan usaha bisnis perlu mempertimbangkan ketika variabel untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan harapan pelanggan merasakan kepuasan dan meningkatkan minat pembelian dikarenakan puas.

Pencapaian kepuasan pelanggan tidak terlepas dari bagaimana harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bioskop Cinepolis Plaza Medan. Dimana harga membantu para pembeli untuk memperoleh manfaat tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya, sedangkan lokasi keberadaan Plaza Medan Fair menambah tingkat kepuasan bagi konsumen dan kualitas pelayanan meliputi upaya untuk tindakan penyedia layanan sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Jika melihat hasil distribusi jawaban responden mengenai harga, lokasi dan kualitas pelayanan terdapat pada item –item pernyataan menjawab jawaban tidak setuju. Oleh karena itu keseimbangan antara harga, lokasi dan kepuasan pelanggan secara bersama memberikan dampak terpenuhinya kepuasan pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan yaitu :

1. Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair.
3. Lokasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkasi yaitu :

1. Dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan saja yang dapat meningkatkan faktor Kepuasan Pelanggan tetapi masih banyak faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peneliti memberi saran agar dapat di kembangkan lagi model penelitian ini untuk menambahkan beberapa masalah yang dapat di temukan ditempat penelitian.
2. Dilihat dari penelitian ini adanya jawaban dari responden mengenai Lokasi Plaza Medan Fair yang berada ditengah pusat kota Medan, menerapkan sistem lalu lintas searah dan berada dekat pusat pasar petisah sehingga sering menimbulkan kemacetan dan menghambat pelanggan untuk mengunjungi bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Diharapkan kepada pihak bioskop untuk mempertimbangkan kembali untuk mempermudah pelanggan ketika akan berkunjung.
3. Bagi masyarakat Kualitas bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair harus lebih memperhatikan segala kekurangan pada kualitas bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair tersebut dengan cara melakukan survey atau wawancara terhadap pelanggan mengenai kualitas bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair yang ditawarkan apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Selain itu bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair juga dapat memberikan form sarana terhadap pelanggan mengenai kualitas yang ditawarkan agar bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair dapat memperbaiki kualitas tersebut.
4. Bagi Universitas Potensi Utama Medan diharapkan menyediakan buku, artikel, atau jurnal yang lebih lengkap dan bervariasi untuk kebutuhan referensi mahasiswa jurusan manajemen. Hal ini bertujuan agar mahasiswa/I tidak lagi susah untuk pergi ke perpustakaan lain dan mencari buku untuk melakukan penelitian.
5. Bagi peneliti selanjutnya penelitian in hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar terhadap mahasiswa/I Universitas Potensi Utama. Hal ini

bertujuan agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi dan mempebanyak variabel lain dengan hasil yang maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

REFERENSI

Susanti, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee RR Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Singal, S. C., Koleangan, R. A., & Sepang, J. L. (2019). Pengaruh Gaya Hidup, Harga Dan Lokasi Terhadap Minat Menonton Di Bioskop Cgv Blitz Cinemas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3).

Nasution, N. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pondok Jambu Di Kabupaten Padang Lawas* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Hidayah, N. (2019). Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.

Rachmawati, R. (2022). *PENGARUH HARGA TIKET, CELEBRITY ENDORSE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BIOSKOP CINEPOLIS PALEMBANG ICON* (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridianti Palembang).

YUNITA, A. (2022). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PUTI MINANG DI BANDAR LAMPUNG DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Rumah Makan Puti Minang Di Langkapura Kota Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).

Pakpahan, A. B., & Adhitya, W. R. (2023). PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMK PAB 2 HELVETIA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 71-84.

Andri Saputra, A. (2022). *PENGARUH LOKASI, HARGA, DISPLAY DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO FATIMAH MART PEKANBARU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Ningtiyas, T. S. (2020). Pengaruh persepsi harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang. *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN*, 2(1).

Dahliani, Y., & Ahwal, R. H. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukser Makmur Di Jember. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 181-190.

Hendrayani, E., & Siwiyanti, L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru.

Astuti, M., MM, M., Matondang, N., Kom, S., & MM, M. T. (2020). *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media*. Deepublish.

Rifa'i, M. (2020). *Manajemen Bisnis*. Rifa'i, M. (2020). *Manajemen Bisnis*.

Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32. Mardiasih, T. S. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN*, 2(1).

Sunyanto, D., & Mulyono, A. (2022). *Manajemen Bisnis Ritel*.

Ariyani, A., & Fauzi, A. (2023). PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 23-28.

Kaharuddin, R., Mustari, M., Rahmatullah, R., Dinar, M., & Said, M. I. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 16(2), 207-219.

Sugiarto, I. (2022). *Metodologi penelitian bisnis*. Penerbit Andi.

Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.

Ariyani, A., & Fauzi, A. (2023). PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 23-28.