

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Menonton Ulang di Bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang. Oleh, Irvansyah, 2018

Pembimbing: I. Abror, SE, ME, Ph.D., II. Okki Trinanda, SE, MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang, (2) Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang, (3) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat menonton ulang pada bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di kota Padang yang pernah menonton di bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang. Sedangkan jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 200 responden. Data dikumpulkan melalui kuisioner dan dianalisis dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.2.7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang, (2) Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat menonton ulang pada bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Padang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Menonton Ulang.