

**PENGARUH E-SERQUAL, E-WEBQUAL DAN GAYA HIDUP TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN E-TIKET PADA APLIKASI CINEPOLIS**

**(Studi Pada Masyarakat Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rosyidah Nurhayati

NIM : 19414907

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Serqual*, *E-Webqual* dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian E-Tiket Pada Aplikasi Cinepolis (Studi Pada Masyarakat Ponorogo)

Nama : Rosyidah Nurhayati

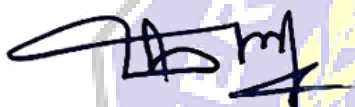
NIM : 19414907

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 1 September 2000

Program Studi : Manajemen

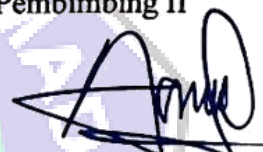
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat Untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Dr. Sri Hartono, SE, MM  
NIDN. 0730127102

Ponorogo, 6 Juni 2023  
Pembimbing II



Riawan, S.Pd, MM  
NIDN. 0705128502

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji I



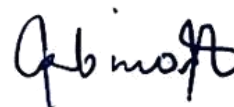
Dr. Sri Hartono, SE, MM  
NIDN. 0730127102

Dosen Penguji :  
Dosen Penguji II



Adi Santoso, SE, MM  
NIDN. 0727118803

Dosen Penguji III



Siti Chamidah, SE, M.Si  
NIDN. 0019057101

## RINGKASAN

### **PENGARUH E-SERQUAL, E-WEBQUAL DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-TIKET PADA APLIKASI CINEPOLIS (Studi Pada Masyarakat Ponorogo)**

Rosyidah Nurhayati 19414907

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Saat ini industri hiburan semakin berkembang, karena dengan bertambahnya jumlah penduduk, salah satu yang menjadi bagian dari industri tersebut adalah bioskop, dimana masyarakat menyukai hiburan sebagai pelepas penat dengan menonton film di bioskop, disisi lain bioskop tersebut harus tahu apa yang dapat menarik keputusan pembelian tiket. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh *e-service quality*, *e-website quality* dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian e-tiket pada aplikasi cinepolis.

Peneliti menggunakan sampel sejumlah 75 responden yang merupakan konsumen Cinepolis Ponorogo dengan menggunakan teknik pengambilan yaitu *nonprobability sampling*. Apapun dalam menganalisis data-data yang diperoleh memakai uji validitas, uji reabilitas, uji  $r$  dan uji  $f$ . Alat analisis datanya menggunakan regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Semua data-data tersebut diolah menggunakan SPSS.

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu *e-service quality*, *e-website quality*, dan gaya hidup secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket di Cinepolis Ponorogo. *E-service quality*, *e-website quality*, dan gaya hidup secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket di Cinepolis Ponorogo.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *E-Website Quality*, Gaya Hidup, Keputusan Pembelian



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas segala rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti menuntaskan penusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi peneliti yaitu “Pengaruh E-Service Quality, E-website Quality dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian e-tiket pada Aplikasi Cinepolis (Studi Pada Masyarakat Ponorogo)”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Semoga dengan adanya skripsi ini dapat menjadi bahan pertimbangan keputusan bagi Cinepolis Ponorogo dalam meningkatkan Keputusan Pembelian tiket. Pada penyusunan skripsi ini butuh usaha kerja keras, serta adanya dukungan dari orang-orang tercinta sehingga skripsi ini tuntas tepat waktu. Terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Sri Hartono, SE., MM. dan Bapak Riawan, S.Pd., MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan saran dari awal hingga akhir sehingga skripsi dapat tuntas dengan baik.
3. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Waluyo dan Ibu Suwarni yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang, doa serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
4. Kakak penulis tercinta Jefri Dafit Armansyah terima kasih atas doa dan segala dukungan
5. Akang Yudo Efendi yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini hingga tuntas dan memperoleh gelar akademik
6. Bapak Edi Siswanto selaku MOD/SPV dari Cinepolis Ponorogo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi

7. Seluruh teman-teman program studi manajemen angkatan 2019 yang senantiasa saling memberikan bantuan dan doa agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan baik
8. Seluruh pihak-pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam penelitian penyusunan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, peneliti sangat mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun agar skripsi ini dapat lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada peneliti maupun pihak-pihak yang menggunakannya.



Ponorogo, 6 Juni 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kosyidah Nuhayati'.

Kosyidah Nuhayati  
NIM. 19414907

## PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 6 Juni 2023



Rosyidah Nurhayati  
NIM. 19414907



## MOTTO

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK.....	vii
MOTTO .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pemasaran .....	10
a) Definisi Pemasaran.....	10
b) Bauran Pemasaran .....	10
2. Perilaku Konsumen .....	13
a) Definisi Perilaku Konsumen.....	13
b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	13

3. E-Service Quality .....	19
a) Definisi E-Service Quality .....	19
b) Indikator E-Service Quality.....	20
4. E-Website Quality .....	21
a) Definisi E-Website Quality .....	21
b) Indikator E-Website Quality.....	26
5. Gaya Hidup .....	26
a) Definisi Gaya Hidup.....	26
b) Indikator Gaya Hidup.....	27
6. Keputusan Pembelian.....	28
a) Definisi Keputusan Pembelian .....	28
b) Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	29
c) Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	30
d) Indikator Keputusan Pembelian .....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
1. Populasi Penelitian .....	41
2. Sampel Penelitian.....	41
C. Metode Pengambilan Data.....	42
1. Data Primer .....	42

2. Data Sekunder .....	43
D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Metode Analisis Data.....	46
1. Uji Instrumen .....	47
a) Uji Validitas.....	48
b) Uji Reliabilitas.....	48
2. Model Analisis Data.....	48
a) Analisis Regresi Berganda .....	49
b) Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	49
3. Uji Hipotesis.....	50
a) Uji T (Parsial).....	50
b) Uji F (Simultan).....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	53
a) Sejarah Cinepolis.....	53
b) Struktur Perusahaan Cinepolis .....	54
c) Visi Misi Perusahaan Cinepolis.....	54
d) Logo Cinepolis .....	55
2. Karakteristik Responden Peneliti.....	55
a) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
b) Karakteristik Responden Menurut Usia .....	56
c) Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	57
d) Karakteristik Responden Menurut Penghasilan .....	57

3. Tanggapan Responden .....	58
a) Variabel E-Service Quality.....	58
b) Variabel E-Website Quality .....	59
c) Variabel Gaya Hidup.....	60
d) Variabel Keputusan Pembelian .....	61
4. Uji Instrumen Data.....	62
a) Uji Validitas.....	63
b) Uji Reliabilitas.....	64
5. Analisis Data .....	65
a) Analisis Regresi Berganda .....	65
b) Koefisien Determinasi .....	67
6. Uji Hipotesis.....	67
a) Uji T (Uji Parsial).....	67
b) Uji F (Uji Simultan).....	71
B. Pembahasan.....	72
1. Pengaruh E-Service Quality terhadap Keputusan Pembelian E-Tiket Pada Aplikasi Cinepolis .....	72
2. Pengaruh E-Website Quality terhadap Keputusan Pembelian E-Tiket Pada Aplikasi Cinepolis .....	75
3. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian E-Tiket Pada Aplikasi Cinepolis .....	77
4. Pengaruh E-Service Quality, E-Website Quality, dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian E-Tiket Pada Aplikasi Cinepolis .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	80

A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

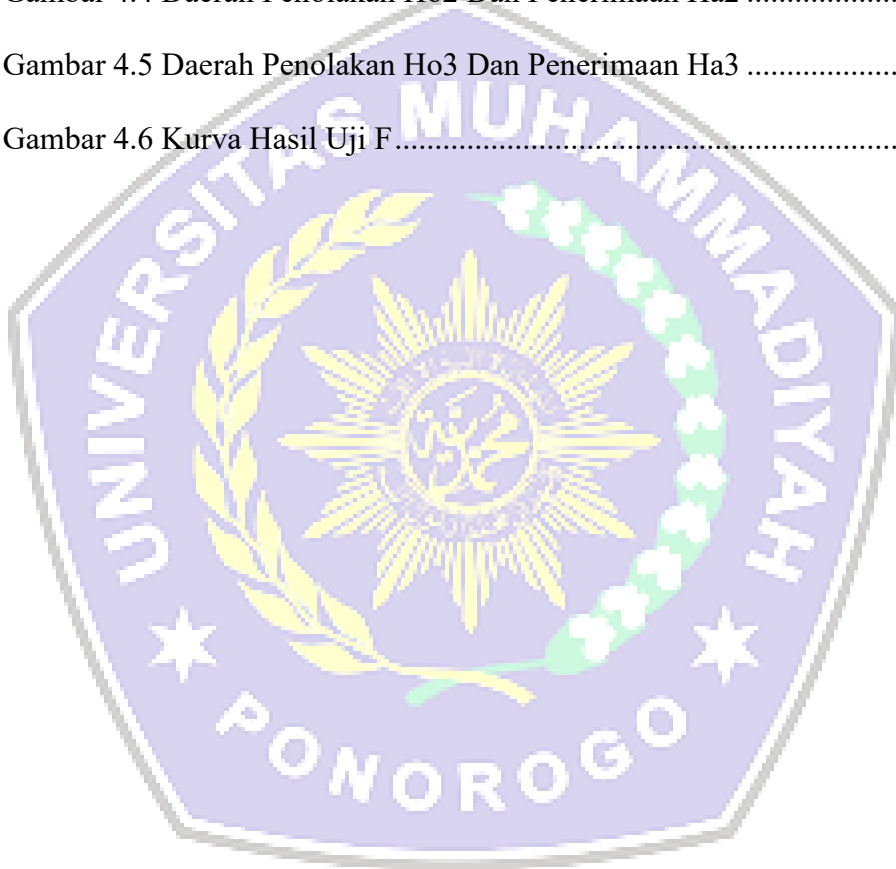


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Skala Likert.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Distribusi Data Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 4.2 Distribusi Data Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Distribusi Data Pekerjaan Responden .....	57
Tabel 4.4 Distribusi Data Penghasilan Responden.....	47
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang E-Service Quality .....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang E-Website Quality.....	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Gaya Hidup .....	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas dengan SPSS 25 .....	63
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas dengan SPSS 25 .....	64
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Regresi Berganda dengan SPSS 25 .....	65
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi dengan SPSS 25 .....	67
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Uji T dengan SPSS 25 .....	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Uji F dengan SPSS 25 .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Keputusan Pembelian.....	32
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan Cinepolis.....	54
Gambar 4.2 Logo Cinepolis Ponorogo .....	55
Gambar 4.3 Daerah Penolakan Ho1 Dan Penerimaan Ha1 .....	69
Gambar 4.4 Daerah Penolakan Ho2 Dan Penerimaan Ha2 .....	70
Gambar 4.5 Daerah Penolakan Ho3 Dan Penerimaan Ha3 .....	70
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji F.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	87
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	90
Lampiran 3 Uji Instrumen.....	93
Lampiran 4 Analisis Regresi Berganda Dan Koefisien Determinasi .....	95
Lampiran 5 Uji Hipotesis.....	96
Lampiran 6 Tabel R T F .....	97
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	100

