

**PENGARUH PERSEPSI KOMUNIKASI PEMASARAN
DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN BIOSKOP CGV BLITZ BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh

Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh

JUNJAR ANGGITA DOLOKSARIBU

1552274



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2019**

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED MARKETING
COMMUNICATION AND PERCEIVED QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION
(STUDIES ON CONSUMER CINEMA CGV BLITZ BANDUNG)**

A THESIS

**In Partial Fulfillment of The Reuirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management**

**By
JUNJAR ANGGITA DOLOKSARIBU
1552274**



**STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang berlimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah :

**“PENGARUH PERSEPSI KOMUNIKASI PEMASARAN DAN PERSEPSI KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “
(STUDI PADA KONSUMEN BIOSKOP CGV BLITZ BANDUNG)**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan tanggapan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini, penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat yang dapat digunakan oleh penulis maupun pembaca.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. *My Lord Jesus Christ* yang telah memberikan berkat dan mukjizat-Nya setiap perjalanan hidup penulis dengan segala karunia dan perlindungan-Nya, penulis diberikan kesehatan untuk dapat menyelesaikan khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas segala teguran serta peringatan yang terus diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. *My Super Parents*, untuk kepada Bapak tercinta Albert Doloksaribu dan Mama tersayang Tiurma Panjaitan yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, yang senantiasa memberikan doa yang tulus, dukungan motivasi, kasih sayang dan berjerih payah untuk mencukupkan dana bagi penulis
3. Ibu A.Rinny Maharsi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengetahuan, pengarahan, dan waktu yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Wilson Bangun, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan ilmu-ilmu baru selama kurang lebih 4 tahun di Universitas Kristen Maranatha
5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., CA selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

6. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha
7. Kepada kelompok kecil Dominica (kak Marvita, Anggel, Daylis) yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan senantiasa memberikan doa yang tulus kepada penulis.
8. Kepada teman perjuangan skripsi (Cellin, Emma, Chania, Vita, Tiara, Elen) yang selalu bersama-sama memberikan semangat dan selalu mengerjain bareng untuk menyelesaikan skripsi kita.
9. Kepada Sepupu Perjuangan Skripsi (Jenny dan Siska) juga selalu bersama-sama berusaha menyelesaikan skripsi kita, selalu memberikan doa yang tulus dan semangat sehingga kita bisa selesain skripsi dan wisuda kita tahun ini aminn
10. Kepada teman dekat saya (Rosliana, Agrevina, Rita, Pindy, Tirani, Fytah, Vista, bulan, Lisna dll) selalu senantiasa memberikan semangat, dukungan dan motivasi bagi penulis.
11. Kepada Saudara kandung saya (Bg Daniel, Bg Frans dan Kak Eva) yang juga selalu memberikan dukungan semangat dan doa tulus kepada adek penulis.
12. Segenap dosen yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha.
13. Semua pihak yang membantu terwujudnya skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan disini.

Akhir kata penulis ingin mengucapkan terimakasih, Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan berkah dan rahmat-nya kepada semua pihak yang bersangkutan dan atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberikan pengetahuan baru bagi semua pihak yang membacanya, terimakasih.

Bandung, Mei 2019

Juniar Anggita Doloksaribu