

ABSTRAK

Bioskop sudah menjadi salah satu sarana hiburan bagi masyarakat. Bioskop memberikan kenyamanan dan sensasi yang berbeda bagi konsumennya dibandingkan dengan menonton TV ataupun DVD di rumah. Saat ini bioskop di Indonesia tidak hanya Cinema 21 namun hadir pesaing baru yaitu Blitz Megaplex, maka bioskop akan berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini, peneliti hendak menjelaskan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada Bioskop Blitz Megaplex Paris Van Java, Bandung. Dimana dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kualitas pelayanan memiliki keunggulan yang dapat membuat konsumen menjadi loyal, namun kendala atau kelemahannya adalah konsumen menganggap masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner pada responden yang pernah menonton di Bioskop Blitz Megaplex Paris Van Java, Bandung sebanyak 150 responden. Pengujian dan pengolahan data menggunakan SPSS v.16 dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 50,5% dan sisanya 49,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas konsumen

ABSTRACT

Cinema has become one means of entertainment for the community. Theaters provide comfort and a different sensation for consumers than watching TV or DVDs at home. Currently, not only cinema in Indonesia Cinema 21 but present a new competitor that is Blitz Megaplex, the cinema will be vying provide the best quality service to gain customer loyalty. In this research, the researchers wanted to explain the dimensions of service quality affects customer loyalty in Theaters Blitz Megaplex Paris Van Java, Bandung. Where the dimensions of service quality include tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The quality of service has the advantage of being able to make a loyal customer, but the barrier or weakness is the lack of consumers consider the quality of services provided by the company. The research was done by spreading a questionnaire on respondents who had watched in the cinema Blitz Megaplex Paris Van Java, Bandung many as 150 respondents. Testing and processing of data using SPSS v.16 using multiple linear regression. The results also showed that the magnitude of the effect of service quality on customer loyalty is by 50.5% and the remaining 49.5% is influenced by other factors.

Key words: quality of service, customer loyalty

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN	
TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Jasa	10

2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen	16
2.1.4 Loyalitas Konsumen	17
2.1.4.1 Ciri Konsumen yang Loyal	18
2.1.4.2 Cara Agar Konsumen Tetap Loyal	19
2.1.4.3 Dimensi Loyalitas	20
2.1.4.5 Keuntungan Bila Konsumen Loyal	20
2.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	21
2.2 Rerangka Pemikiran.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
 BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel	25
3.4 Operasional Variabel	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Uji Pendahuluan.....	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.7 Metode Analisis Data	33
3.8 Hasil Pengujian	34
3.8.1 Hasil Uji Validitas	34
3.8.2 Hasil Uji Reliabilitas	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	45
4.2 Tanggapan Kualitas Pelayanan	46
4.2.1 <i>Tangible</i>	46
4.2.2 <i>Empathy</i>	50
4.2.3 <i>Reliability</i>	55
4.2.4 <i>Responsiveness</i>	58
4.2.5 <i>Assurance</i>	64
4.3 Tanggapan Loyalitas Pelanggan.....	68
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.4.1 <i>Tangible</i>	77
4.4.2 <i>Empathy</i>	77
4.4.3 <i>Reliability</i>	78
4.4.4 <i>Responsiveness</i>	78

4.4.5 Assurance	79
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.6 Implikasi Manajerial	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Saran	86
 DAFTAR PUSTAKA	87
 LAMPIRAN	89
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	119

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Hasil Survei Awal	6
Tabel II Operasional Variabel	27
Tabel III Pengujian Validitas <i>Tangible</i>	35
Tabel IV Pengujian Validitas <i>Empathy</i>	36
Tabel V Pengujian Validitas <i>Reliability</i>	37
Tabel VI Pengujian Validitas <i>Responsiveness</i>	38
Tabel VII Pengujian Validitas <i>Assurance</i>	39
Tabel VIII Pengujian Validitas <i>Loyalty</i>	40
Tabel IX Reliability Statistics	42
Tabel X Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel XI Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel XII Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	45
Tabel XIII Bioskop Blitz Megaplex memiliki peralatan berpenampilan modern	46
Tabel XIV Fasilitas fisik Bioskop Blitz Megaplex menarik secara visual	47
Tabel XV Karyawan di Bioskop Blitz Megaplex berpenampilan menarik	48
Tabel XVI Materi-materi berkaitan dengan layanan bioskop Blitz Megaplex (seperti brosur dan tiket) menarik secara visual.....	49
Tabel XVII Bioskop Blitz Megaplex memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya	50
Tabel XVIII Bioskop Blitz Megaplex memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya.....	51

Tabel XIX Bioskop Blitz Megaplex memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pelanggan	52
Tabel XX Bioskop Blitz Megaplex selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	53
Tabel XXI Bioskop Blitz Megaplex memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.....	54
Tabel XXII Bila Bioskop Blitz Megaplex berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan mereka akan menepatinya.....	55
Tabel XXIII Bila pelanggan memiliki masalah, Bioskop Blitz Megaplex akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.....	56
Tabel XXIV Bioskop Blitz Megaplex memberikan layanannya secara tepat sejak awal	57
Tabel XXV Bioskop Blitz Megaplex menyediakan layannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan	58
Tabel XXVI Bioskop Blitz Megaplex selalu mengupayakan catatan pada tiket (records) yang bebas dari kesalahan	59
Tabel XXVII Karyawan Bioskop Blitz Megaplex memberitahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan	60
Tabel XXVIII Karyawan Bioskop Blitz Megaplex memberikan layanan yang cepat kepada para pelanggan	61
Tabel XXIX Karyawan Bioskop Blitz Megaplex selalu bersedia membantu para pelanggan.....	62
Tabel XXX Karyawan Bioskop Blitz Megaplex tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan	63

Tabel XXXI Perilaku para karyawan Bioskop Blitz Megaplex mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka	64
Tabel XXXII Pelanggan Bioskop Blitz Megaplex merasa aman dalam bertransaksi	65
Tabel XXXIII Karyawan Bioskop Blitz Megaplex secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.....	66
Tabel XXXIV Karyawan Bioskop Blitz Megaplex memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.....	67
Tabel XXXV Pelanggan mengatakan hal positif tentang bioskop	68
Tabel XXXVI Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menonton di Blitz Megaplex.....	69
Tabel XXXVII Kemungkinan besar, pelanggan akan menonton di Blitz Megaplex kembali	70
Tabel XXXVIII Jarang melakukan peralihan ke bioskop lain	71
Tabel XXXIX Blitz Megaplex menjadi pilihan pertama dalam menonton bioskop	72
Tabel XL Percaya bahwa Blitz Megaplex merupakan bioskop terbaik	73
Tabel XLI <i>Model Summary</i>	74
Tabel XLII <i>Anova</i>	74
Tabel XLIII <i>Coefficients</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	89
Lampiran B Tanggapan Responden	94
Lampiran C Karakteristik Responden	105
Lampiran D Uji Regresi	107
Lampiran E Uji Validitas	109
Lampiran F Uji Reliabilitas	116