

ABSTRAK

Pada penelitian ini mempunyai maksud untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang menonton bioskop CGV Paskal 23 Bandung. Penelitian ini menggunakan *causal explanatory*. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang dan merasakan Bioskop CGV 23 Paskal Bandung. Sedangkan, sampel pada penelitian ini adalah Masyarakat Bandung yang pernah datang dan merasakan Bioskop CGV 23 Paskal Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang menggunakan kuesioner disebar kepada 186 responden. Teknik analisis data yang dipakai metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,402, yang berarti bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 40,2%, sementara sisanya sebesar 59,8% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat diteliti oleh penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

In this study has the intention to test and analyze the effect of service quality on customer loyalty who watch the CGV Paskal 23 Bandung cinema. This research uses causal explanatory. The population in this study are consumers who have come and experienced the Cinema CGV 23 Paskal Bandung. Meanwhile, the sample in this study was the Bandung Community who had come and felt the Cinema CGV 23 Paskal Bandung. This study uses data collection techniques using a questionnaire distributed to 186 respondents. Data analysis technique used is multiple linear regression method. The results showed that the value of Adjusted R Square of 0.402, which means that there is an influence of service quality on customer loyalty of 40.2%, while the remaining 59.8% is the influence of other variables that cannot be examined by this study.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
TINJAUAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
2.1. Tinjauan Teori	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Manajemen Pemasaran	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.1.4. Bauran Manajemen Pemasaran dan Variabel	11
2.1.5. Kualitas Pelayanan dan Indikator	14
2.1.6. Faktor Kualitas Pelayanan	15
2.1.7. Perilaku Konsumen	16
2.1.8. Loyalitas Pelanggan	17
2.1.9. Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan	18
2.1.10. Konsep Loyalitas	19
2.1.11. Indikator Loyalitas	20
2.2 Riset Empiris	21
2.3 Kerangka Teoritis	28
2.5 Hipotesis Penelitian	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31

3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel penelitian.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1. Uji Validitas.....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4 Regresi Linier	44
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN.....	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Hasil penelitian berdasarkan demografi responden.....	45
4.1.2 Hasil Tanggapan Responden	48
4.1.2. Hasil Uji Instrumen.....	60
4.1.2.1. Uji Validitas.....	60
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	63
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	67
4.2. Pembahasan.....	68
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Keterbatasan Penelitian	70
5.3. Implikasi manajerial.....	71
5.4. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	77
LAMPIRAN A.....	78
KUESIONER.....	78
LAMPIRAN B	83
HASIL SPSS.....	83
LAMPIRAN C.....	136
JURNAL UTAMA	136

LAMPIRAN D.....153
CV PENULIS153



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2. 3 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Bagan P-Plot.....	64
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel (DOV)	34
Tabel 3. 2 Tabel Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4. 1 Apakah anda masyarakat Bandung pernah ke bioskop CGV 23 Paskal?	45
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3 Usia	46
Tabel 4. 4 Tingkat Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4. 5 Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Tempat Duduk yang Memadai	49
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Gambar dan Audio yang Bagus	49
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Penampilan Karyawan	50
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Tempat yang Bersih	50
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Udara dalam Bioskop yang Segar ...	51
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Mampu Menanggapi dan Menjawab Keluhan	51
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Tentang Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan dengan Baik	52
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Cepat dan Akurat	52
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan Karyawan akan Keluhan Pelanggan	53
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Tentang Kesiapan Karyawan untuk Membantu Pelanggan	54
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Tentang Cepat Menyelesaikan Masalah	54
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Tentang Pelanggan Merasa Aman Dalam Menonton Bioskop	55
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Ruangan Bioskop yang Memadai	55
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Tentang Pemutaran Film yang Tepat Waktu	56
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Tentang Mengerti Keinginan Pelanggan	56
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Tentang Berkomunikasi dengan Baik dengan Pelanggan	57
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Tentang Menyediakan Pelanggan Alternatif	57
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Tentang Transaksi Ulang	58
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Tentang Merekomendasikan Kepada Pihak Lain	58
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Tentang Tidak Niat Pindah	59
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Tentang Tidak Punya Pilihan Lain	59
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	61
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Keandalan (<i>reliability</i>)	61
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	61

Tabel 4. 31 Hasil Uji Validitas Jaminan (<i>assurance</i>)	62
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validitas Kepedulian (<i>emphaty</i>)	62
Tabel 4. 33 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4. 34 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 35 Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	65
Tabel 4. 36 Regresi sederhana	67
Tabel 4. 37 Model Summary.....	68



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Penonton Bioskop Indonesia (2015-2018E)4

