

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN CGV CINEMAS JWALK MALL**

YOGYAKARTA



SKRIPSI

Disusun oleh :

Andrew Kurniawan

NIM : 11140012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2017

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

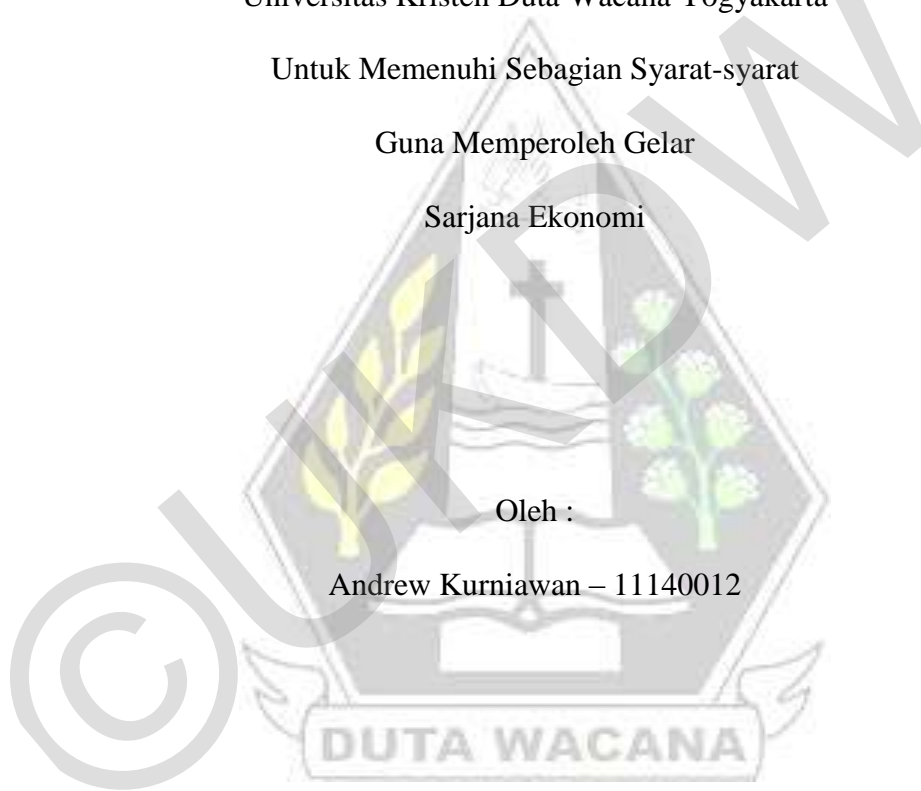
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Oleh :

Andrew Kurniawan – 11140012



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

Lembar Pengesahan

Skripsi dengan judul:

PENGARUH LAYANAN KONSUMEN ERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CGV
CINEMAS JWALK MALL YOGYAKARTA

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ANDREW KURNIAWAN

11140012

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

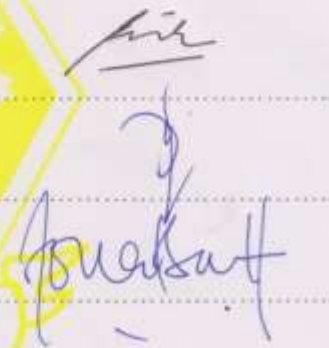
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 25 Januari 2018

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM
(Ketua Tim)
2. Dr. Singgih Santoso, MM
(Dosen Penguji/Pembimbing)
3. Jonathan Herdioko, S.E., MM
(Dosen Penguji)



DUTA WACANA

Yogyakarta, 30 JAN 2018

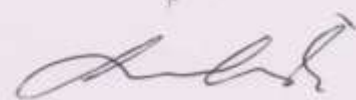
Disahkan oleh:

Dekan,



Dr. Singgih Santoso, MM

Ketua Program Studi,



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.d

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

PENGARUH LEYANAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CGV
CINEMAS YOGYAKARTA

Yang saya tulis sebagai syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana bukan hasil tiruan dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali beberapa bagian yang sumbernya sudah di cantumkan.

Jika di kemudian hari di dapati bahwa hasil skripsi ini hasil tiruan dari pihak lain maka saya bersedia di kenai sanksi pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 12 Januari 2018



Andrew Kurniawan

11140012

HALAMAN MOTTO

- *Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah .*
- *Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah .*
- *Hidup bagai air mengalir, pandailah memilih teman jika tidak mau masuk dalam aliran air yang keruh.*

©UKDWN

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus sebagai sumber berkat dan pengharapan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik
2. Kepada Orang Tua Saya yang penulis cintai, selalu memberi semangat dan support dalam setiap proses di hidup penulis.
3. Kepada Keluarga Besar dan Saudara-saudara yang penulis kasihi, yang selalu mendukung dan mendoakan segala sesuatunya yang terbaik bagi hidup penulis.
4. Kepada Dr Singgih Santoso, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi banyak arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Kepada Stephanie Christina sebagai teman sepecial yang telah menemani dan mendukung penulis dalam masa perkuliahan
6. Kepada sahabat Genggam Satya, Rendy Setiawan, Schiavon Enrico yang selalu menghibur penulis.
7. Kepada sluruh teman-teman dari grup Gemes.YK, Warmindo Didik Club, #UNO 24, KM Family, Miracle EO. yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa kasih dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta”. Penulisan ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih.

Akhir kata penulis mengucapkan permohonan maaf atas kesalahan yang di sengaja maupun tidak di sengaja selama penyusunan penulisan ini, dengan segala keterbatasan penulis dalam meneliti semoga penulisan ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 12 Januari 2018

Penulis,



Andrew Kurniawan - 11140012

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7

2.1.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	8
2.1.4	Kepuasan.....	11
2.1.5	Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.7	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.8	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.9	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2	Hubungan Antar Variabel	15
2.3	Peneliti Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	23
3.1.1	Variabel Penelitian.....	23
3.1.2	Definisi Operasional	24
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5	Uji Instrumen	30
3.5.1	Uji Validitas	30
3.5.2	Uji Reliabilitas	30
3.6	Metode Analisis Data.....	30
3.6.1	Analisis Deskriptif	31
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.6.3	Pengujian Hipotesis	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Analisis Data.....	35
4.1.1 Uji Validitas.....	35
4.1.2 Uji Reliabilitas	37
4.2 Analisis Obyek Penelitian.....	38
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	38
4.3 Analisis Kuantitatif	43
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.3.2 Pengujian Hipotesis	45
4.4 Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Implikasi Manajerial	52
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	53
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan	40
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Status	41
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Frekuensi	42
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Jenis Film	43
Tabel 4.9 Hasil analisis regresi linear berganda	44
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	45
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	47

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Peneltian	22
--	-----------

DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1 Peneliti Terdahulu	21
BAGAN 2.2 Bagan uji R.....	62

©UKYDWN

DAFTAR LAMPIRAN

KUISIONER	57
HASIL EXCEL	61
RELIABILITY	65
FREKUENSI	71
REGRESI	73
SURAT BAPEDA	74

©UKDWN

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CGV CINEMAS YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan, dimana variabel independen yang terdiri dari 4 variabel kualitas layanan mempengaruhi secara positif, dan 1 negative terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana yang pernah menonton pada CGV Cinemas Yogyakarta 1 kali sampai 3 kali dalam 3 bulan terakhir.

Pengambilan sampel sebanyak 100 responden, dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa 4 variabel kualitas layanan berpengaruh positif sedangkan 1 variabel (Penampilan) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta.

Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui keandalan, daya tanggap, jaminan dan, empati yang termasuk dalam kualitas layanan berpengaruh positif sedangkan Penampilan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT CGV CINEMAS YOGYAKARTA

This research aims to discover the effect of the quality of service of customer satisfaction. While the independent variables consist of four quality of service variables on the customer satisfaction have a positive effect, while one dependent variable has a negative effect.

The research was conducted within the area of Duta Wacana Christian University using the research instrument of questionnaire to collect the data. The respondents were the students of Duta Wacana Christian University who have used CGV Cinemas Yogyakarta's and watch movie 1 - 3 times in the past three months.

The samples collected from 100 respondents were obtained by applying the purposive sampling procedure. Validity test, reliability test, and multiple linear regression analysis were used in this research along with the hypothesis testing which covered T-Test, F-Test, and R2 coefficient of determination.

Using the multiple linear regression analysis, the result showed that four of the quality of service variables have a positive effect on the customer satisfaction of CGV Cinemas Yogyakarta whereas one variable (appearance) does not.

Based on the T-Test, reliability, responsiveness, assurance and empathy are the variables that have a positive effect on the customer satisfaction of CGV Cinemas. Meanwhile, appearance does not give any sort of positive impact on it.

Keywords : quality of service, customer satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CGV CINEMAS YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan, dimana variabel independen yang terdiri dari 4 variabel kualitas layanan mempengaruhi secara positif, dan 1 negative terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana yang pernah menonton pada CGV Cinemas Yogyakarta 1 kali sampai 3 kali dalam 3 bulan terakhir.

Pengambilan sampel sebanyak 100 responden, dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R²).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa 4 variabel kualitas layanan berpengaruh positif sedangkan 1 variabel (Penampilan) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta.

Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui keandalan, daya tanggap, jaminan dan, empati yang termasuk dalam kualitas layanan berpengaruh positif sedangkan Penampilan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT CGV CINEMAS YOGYAKARTA

This research aims to discover the effect of the quality of service of customer satisfaction. While the independent variables consist of four quality of service variables on the customer satisfaction have a positive effect, while one dependent variable has a negative effect.

The research was conducted within the area of Duta Wacana Christian University using the research instrument of questionnaire to collect the data. The respondents were the students of Duta Wacana Christian University who have used CGV Cinemas Yogyakarta's and watch movie 1 - 3 times in the past three months.

The samples collected from 100 respondents were obtained by applying the purposive sampling procedure. Validity test, reliability test, and multiple linear regression analysis were used in this research along with the hypothesis testing which covered T-Test, F-Test, and R2 coefficient of determination.

Using the multiple linear regression analysis, the result showed that four of the quality of service variables have a positive effect on the customer satisfaction of CGV Cinemas Yogyakarta whereas one variable (appearance) does not.

Based on the T-Test, reliability, responsiveness, assurance and empathy are the variables that have a positive effect on the customer satisfaction of CGV Cinemas. Meanwhile, appearance does not give any sort of positive impact on it.

Keywords : quality of service, customer satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Melihat pertumbuhan usaha di Indonesia jaman sekarang sudah semakin padat dan perkembangannya sangat cepat. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa persaingan semakin ketat dan berat, Dunia bisnis dengan persaingan yang semakin ketat saat ini menuntut perusahaan atau pemilik usaha untuk semakin harus mengembangkan kreatifitas dan inovasi untuk dapat terus menarik minat konsumen. Hal ini agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing, Pada kondisi ini kemajuan teknologi menjadi bantuan yang sangat baik untuk mengembangkan kualitas pelayanan perusahaan, untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar konsumen dapat puas pada perusahaan, dan perusahaan mendapatkan loyalitas dari kepuasan pelanggan, Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka perusahaan harus memperhatikan apa yang dibutuhkan, apa yang disukai, serta apa yang diinginkan para konsumen. Sehingga, harapan loyalitas konsumen dapat terwujud.

Pada masa ini, kebutuhan masyarakat di kota-kota besar untuk hiburan yang semakin meningkat tiap tahunnya mengakibatkan adanya persaingan dalam industri penyedia jasa hiburan seperti *café*, karaoke, bioskop, bar, dll. dimana perusahaan yang sebelumnya hanya bersifat *production-oriented* menjadi lebih bersifat *customer-centric*, untuk saling bersaing memanjakan konsumen dan memenangkan persaingan pada industry hiburan. Seiring dengan bisnis penyedia fasilitas-fasilitas hiburan yang menjadi

pendorong maraknya bisnis jasa pemutaran film, jasa pemutaran film ini menawarkan berbagai macam fasilitas kenyamanan untuk menonton film, Sebagian besar jasa pemutaran film ini menggolongkan fasilitas sesuai dengan harga, biasanya di golongan menjadi 3 bagian antarlain, kelas bawah, menengah dan atas, Ketiga golongan tersebut hanya di bedakan atas kenyamanan saat menikmati hiburan menonton film. Tingkatan kelas tersebut adalah menawarkan jasa dan memberi kenyamanan serta mengadakan fasilitas dan pelayanan yang membuat para pengunjung bioskop tersebut merasa puas ketika menyaksikan film di bioskop tersebut.

Graha Layar Prima Tbk (CGV Blitz) (BLTZ) didirikan tanggal 03 Februari 2004 dan mulai beroperasi secara komersial pada bulan Oktober tahun 2006. Kantor Pusat BLTZ beralamat di Menara Karya Lantai 25 Jl. HR Rasuna Said Blok X-5 Kav. 1-2, Kel. Kuningan Timur, Kec. Setia budi, Jakarta 12950. PT Gapura Layar Prima Tbk. (BLTZ), pengelola bioskop Blitz Megaplex mengubah nama merek menjadi CGV Blitz, setelah perusahaan asal Korea Selatan (Korsel), Cheil Jedang Cheil Golden Village (CJ CGV) menjadi pemegang saham perseroan. Ferdiana Yulia Sunardi, Direktur Graha Layar Prima, mengatakan perubahan Nama merek tersebut dilakukan mulai 6 Agustus 2015.

"Perubahan nama brand bioskop kami dari sebelumnya Blitz Megaplex menjadi CGV Blitz," tulisnya dalam keterbukaan informasi di PT Bursa Efek Indonesia, Senin (10/8/2015).

CGV Cinemas (sebelumnya bernama blitzmegaplex dan CGV blitz) merupakan salah satu jaringan bioskop di Indonesia yang menawarkan konsep baru untuk memberikan pengalaman yang berbeda saat menonton film. CGV Cinemas membuka jaringan bioskop pertamanya di Paris Van Java Mall, Bandung. Kehadiran CGV Cinemas

menghilangkan kesan monopoli yang terjadi dalam jaringan bisnis bioskop di Indonesia karena sebelumnya didominasi oleh 21 Cineplex Group yang telah lebih dahulu sukses dalam pasar sinema di Indonesia.

CGV Cinemas hadir dengan minimal 8 layar. Jumlah layar yang banyak tersebut memberikan kesempatan untuk menonton berbagai macam genre film, bukan hanya film-film Hollywood, namun juga Film Festival, Arthouse, Film India, Animasi dan berbagai film yang berasal dari seluruh dunia dengan berbagai bahasa. Bioskop milik CGV Cinemas yang memiliki kurang dari 8 layar disebut CGV Cinemas *teather*.

CGV Cinemas memiliki keunggulan fasilitasnya sendiri untuk dapat memenangkan persaingan pasar di bidang industri pemutaran film di Indonesia namun CGV tetap mengutamakan kenyamanan dan keamanan konsumen.

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2010). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil yang sama atau melampaui persepsi pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul ketika hasil (*outcome*) yang tidak sesuai dengan harapan (Tjiptono, 2010).

Keadaan seperti ini pastinya akan menimbulkan persaingan diantara para pengusaha bioskop, terutama bila produk yang ditawarkan adalah produk yang sejenis. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki strategi untuk mampu bertahan dan memenangkan persaingan tersebut,

di samping sasaran dan target yang ingin dicapai sebelumnya. Perusahaan harus bersaing untuk menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta (Studi Kasus Pada Pelanggan CGV Cinemas di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka permasalahan pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas ?
- b. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas ?
- c. Apakah penampilan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas?
- d. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas?
- e. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah sendiri dimaksudkan untuk mempertajam masalah ini atau untuk penyederhanaan dan penyempitan ruang lingkup permasalahan. Maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bioskop yang meliputi:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Tampilan elemen fisik/Penampilan (*Tangible*)
- d. Empati (*Emphaty*)
- e. Jaminan (*Assurance*)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan jawaban atas masalah yang diteliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop CGV Cinemas Yogyakarta.
- b. Menguji pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan Bioskop CGV Cinemas Yogyakarta.
- c. Menguji pengaruh penampilan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop CGV Cinemas Yogyakarta.
- d. Menguji pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan Bioskop CGV Cinemas Yogyakarta.
- e. Menguji pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan Bioskop CGV Cinemas Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat di gunakan untuk memberikan masukan pada CGV Cinemas dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan jasa bioskop

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penelitian, atau panduan lebih lanjut dalam bidang pemasaran jasa dan sebagai tambahan pengetahuan ilmu dan wawasan bagi mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

c. Bagi Penulis

Memberikan pengalaman dan tambahan wawasan ilmu pengetahuan yang lebih realitas bagi penulis dengan melihat keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan, sehingga memperluas wawasan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini akan membahas antara lain mengenai kesimpulan hipotesis dan kesimpulan masalah penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, implikasi teoritis dan implikasi manajerial, dilanjutkan dengan keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Berdasarkan telah pustaka, ada 5 hipotesis yang dianalisis menggunakan alat analisis SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 15 seperti yang telah dibahas dalam bab sebelumnya. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dapat dilihat pada hasil signifikansi X1 dengan nilai 0,013 maka, hipotesis yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.
- b. Dapat dilihat juga pada hasil signifikansi X2 dengan nilai 0,017 maka, hipotesis yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.
- c. Pada hasil signifikansi X3 dengan nilai 0,752 maka, hipotesis yang menyatakan penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditolak.
- d. Serta hasil signifikansi X4 dengan nilai 0.020 maka, hipotesis yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima

- e. Kemudian hasil signifikansi X^2 dengan nilai 0,005 maka, hipotesis yang menyatakan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

Berdasarkan penjabaran kesimpulan tersebut dapat dilihat bahwa semua variabel kualitas pelayanan kecuali penampilan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta.

5.2 Implikasi Manajerial

Beberapa implikasi yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau instansi terkait dengan adanya temuan kelima hipotesis di atas antara lain:

- a. Kualitas pelayanan yang baik di perusahaan disambut dengan reaksi positif dari para pelanggan. Hal ini mencerminkan kemampuan perusahaan mengelola karyawan, keramahan karyawan, sikap serta profesionalisme karyawan yang berhubungan dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Perusahaan lebih baik berupaya untuk tetap menjaga kualitas pelayanannya demi kepuasan pelanggan, adapun yang perlu dilakukan perusahaan mengenai kualitas pelayanan adalah dengan lebih meningkatkan tingkat pelayanan yang sekarang ini sudah ada, salah satu langkahnya dengan meningkatkan daya tanggap dan empati. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada mahasiswa yang menjadi pelanggan CGV Cinemas Yogyakarta, dengan demikian dapat dikatakan bahwa mahasiswa yang menjadi pelanggan ini akan terus merasa puas apabila Bioskop CGV Cinemas dapat menjaga daya tanggap dan empatinya misalnya, jika ada dari pelanggan kurang mengerti jadwal film yang akan di tayangkan maka, petugas dengan ramah segera tanggap memberitahukan jadwal yang benar.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yang bisa menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, diantaranya:

- a. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada kalangan mahasiswa, dan lingkungan sekitar Universitas Kristen Duta Wacana.
- b. Responden yang diteliti hanya berjumlah 100 orang.

5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Dalam penelitian ini untuk populasi dan sampelnya masih terbatas, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggali lebih luas tentang pelanggan CGV Cinemas.
- b. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variable lain yang belum di teliti pada penelitian ini
- c. Peneliti selanjutnya dapat lebih luas dalam penelitiannya
- d. Dapat ditambahkan variabel *brand image* untuk penelitian selanjutnya karena variabel ini juga dapat mempengaruhi minat pelanggan berkunjung kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi ke 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. (2005). *Metodologi research*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketing* (14th Edition). New Jersey: Pearson.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River.
- Lupiyoadi R., Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., Hamdani, A. (2009) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Marzuki, Saleh. H.M. (2010). *Pendidikan Nonformal. Dimensi dalam Keaksaraan Fungsional, Pelatihan, dan Andragogi*. Bandung: Penerbit Rosda.
- Putri, Resita Widya, Fanani Dahlan dan Suharyono (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan AUTO 2000. Surabaya: Peneliti Terdahulu
- Sanjaya, Untung dan Prasatyo, Klemens Wedanaji (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film. Jakarta: Peneliti Terdahulu
- Sari , Halimah Fitra dan Hasbi, Imanuddin, ST., MM. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Blitzmegaplex Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jakarta Peneliti Terdahulu
- Sekaran, Uma. (2012). *Research Methods for business*, Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo dkk, (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Program Ibm SPSS 21*, Bandung :PT. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2012). “*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”. Yogyakarta: CV Andi Offset

Sutrayoga, Ambika Shastri H. P. dan Satria, Km. Agus (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha. Denpasar : Peneliti Terdahulu

----,<http://britama.com/index.php/2014/04/sejarah-dan-profil-singkat-blitz/>

----,<http://market.bisnis.com/read/20150810/192/461153/bioskop-blitz-megaplex-berganti-nama-jadi-cgv-blitz>

----,https://id.wikipedia.org/wiki/CJ_CGV

----,<http://repository.unpas.ac.id/10047/4/BAB%202.pdf>

----,<http://repository.unpas.ac.id/15394/>

----,<http://junaidichaniago.wordpress.com>