ABSTRAK

Nova Endah Larasati / 26150068 / 2019 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi TIX ID di Wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara / Bapak Muhammad Fuad, S.E, M.P.

Kontribusi perfilman Indonesia dari tahun ke tahun semakin menjanjikan. Kondisi tersebut turut berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kebangkitan perfilman Indonesia itu sendiri ditandai dengan jumlah penonton bioskop yang juga meningkat. Peningkatan tersebut berdampak kepada lapangan pekerjaan di Tanah Air yang semakin luas. Hal tersebut kemudian dijadikan suatu peluang yang bagus bagi pihak bioskop untuk mengembangkan layanan jasanya menjadi layanan jasa berbasis *e-commerce* atau transaksi dilakukan melalui sistem elektronik. Perubahan yang dilakukan yaitu dengan menghadirkan aplikasi *mobile* resmi untuk platform iOS dan android yang diberi nama M-TIX dan juga TIX ID. Oleh karena itu, peneliiti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi TIX ID di Wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori-teori untuk lebih memahami pengertian dan konsep yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini. Teori-teori tersebut meliputi: Teori Kualitas Layanan, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dan Promosi. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 responden yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dalam bentuk *google form.* Objek dari penelitian ini adalah responden Aplikasi TIX ID di Wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara. Sedangkan prosedur sampel menggunakan *non probability sampling* dan menggunakan *judgement sampling*, dimana pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh penulis. Hal yang menjadi faktor pertimbangannya yaitu responden yang pernah menggunakan aplikasi TIX ID. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, rentang skala dan regresi linier.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil tersebut dapat mengindikasikan bahwa semakin baiknya kualitas layanan dan promosi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan promosi terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sesuai dengan penelitian terdahulu. Penulis menyarankan agar aplikasi selalu menjaga dan dapat meningkatkan kualitas layanan dan promosi.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan