

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BIOSKOP CGV CINEMAS SUNTER MALL**

Diajukan Oleh:

Nama : Mery Dian

NIM : 26179054

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2022

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BIOSKOP CGV CINEMAS SUNTER MALL**

Diajukan Oleh:

Nama : Mery Dian

NIM : 26179054

Jakarta 22 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

ABSTRAK

Mery Dian / 26179054 / 2022 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Kebiasaan masyarakat di masa kini telah berubah sehubungan dengan masih adanya virus korona. Masyarakat dianjurkan mengikuti aturan kebersihan seperti melakukan kegiatan membasuh tangan dengan air mengalir dan sabun, serta selalu memakai masker. Tempat hiburan seperti Mall atau Bioskop juga mulai menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan peraturan pemerintah dan memberikan pelayanan yang terbaik agar para pengunjung dapat menonton film dengan nyaman dan tetap merasa aman.

Sehubungan dengan perubahan protokol kesehatan yang harus dijalankan sebelum memasuki tempat umum atau tempat hiburan, maka faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah hal yang berarti dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall.

Konsep yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Objek pencarian ini adalah bioskop CGV Cinemas Sunter Mall. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada 120 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability* sampling. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan datanya adalah model persamaan struktural dengan menggunakan software WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif yang signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Mery Dian / 26179054 / 2022 / The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at CGV Cinemas Sunter Mall / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

People's habits today have changed due to the ongoing coronavirus. People are encouraged to follow hygiene rules such as washing their hands with running water and soap, and always wearing a mask. Entertainment venues such as malls or cinemas have also begun to implement health protocols in accordance with government regulations and provide the best service so that visitors can watch movies comfortably and still feel safe.

In connection with changes in health protocols that must be carried out before entering public places or entertainment venues, factors such as service quality and customer satisfaction are meaningful in influencing customer loyalty. Therefore, this study aims to understand the influence of service quality, customer satisfaction on customer loyalty at CGV Cinemas Sunter Mall cinema.

The concepts used to support this research are the theory of service quality, customer satisfaction, customer loyalty. In this study, service quality, customer satisfaction as a free variable and customer loyalty as a dependent variable.

The object of this search is the CGV Cinemas Sunter Mall cinema. The data collection technique used is a communication technique by distributing questionnaires electronically through Google Forms to 120 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation model using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study show that service quality, customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been shown to have a significant positive influence.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Esa berkat limpahan rahmat-Nya sehingga skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Terhadap Loyalitas Pelanggan di CGV Cinemas Sunter Mall” terselesaikan sebagai syarat mendapat gelar sarjana di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Berdasarkan proses penyusunannya, tentunya mengalami banyak hambatan dan tidak dapat terlesaikan berkat dukungan dan bimbingan dari beragam pihak, penulis sampaikan kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal keilmuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Mama tercinta Sutarsih, yang telah melimpahkan kasih sayang dan dukungan melalui perhatian, dukungan, dan doa.
5. Joshua Edberg sebagai orang terdekat yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Hanyerikho sebagai adik saya yang selalu mendukung saya.

7. Teman – teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan seluruhnya yang telah membantu penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Makalah ini jauh dari kata sempurna, sebagai akibat dari kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Sehingga, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala kritik dan saran yang dapat diberikan untuk penyempurnaan makalah ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi referensi penelitian lanjutan, dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 22 Agustus 2022

Penulis

Mery Dian

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	5
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian.....	5
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teoritis	7
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran	23

D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	27
D. Teknik Pengambilan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
B. Analisis Deskriptif.....	45
C. Hasil Penelitian.....	60
D. Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Simpulan.....	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2	21
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3	22
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu 4	23
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	29
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menonton di Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall	45
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	48
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.8	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.9	Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.10	Skor Rata-rata Variabel Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.11	Hasil Evaluasi Model Struktural	57
Tabel 4.12	Pengaruh Antar Variabel.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan ...	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Logo CGV	44
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	69
Lampiran 2	Data Kuesioner	73
Lampiran 3	Hasil Output	83
	1. Uji Validitas.....	83
	2. Uji Reliabilitas.....	83
	3. Profil Responden	84
	4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel	85
	5. Hasil Evaluasi Model Struktural.....	92
	6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	92
	7. Pengaruh antar Variabel	93