

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Di penghujung Desember 2019, dunia dikejutkan oleh virus Covid-19 di Wuhan, China yang sudah menyebar dan hampir semua negara terpapar Covid-19 atau virus Corona. Virus Corona adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia, umumnya menyebabkan infeksi saluran mulai dari flu biasa hingga penyakit serius seperti sindrom pernapasan Timur Tengah dan sindrom pernapasan parah.

Penyebarannya sangat cepat, yang membatasi berbagai yang mengharuskan orang memakai masker untuk menjaga jarak mencegah penularan droplet dan kontak fisik. Droplet adalah cairan atau cipratan air yang keluar dari saluran pernapasan ketika seseorang batuk atau bersin.

Pemerintah mulai menerapkan pembatasan sosial berskala besar di beberapa daerah. Pembatasan tersebut sekurang-kurangnya diberlakukan selama hari libur dan pekerjaan, pembatasan terhadap kegiatan keagamaan dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas. Selama pelaksanaan pemberlakuan PSBB, industri hiburan ditutup sementara waktu salah satunya pengoperasian bioskop. (liputan6.com, 2020)

Pada bulan September 2021, pemerintah akhirnya mengizinkan penggunaan bioskop dengan kapasitas maksimum 50% kota Tier 3 dan Tier 2, wajib penggunaan aplikasi Peduli Lindungi dan menerapkan fasilitas sanitasi yang ketat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan izin pembukaan kembali bioskop di masa mendatang yang disambut baik oleh PT. Graha Layar Prima Tbk. atau yang lebih di

kenal dengan CGV Cinemas Indonesia. (CGV Cinemas adalah salah satu jaringan bioskop di Indonesia menawarkan konsep baru untuk memberikan pengalaman menonton film yang berbeda.

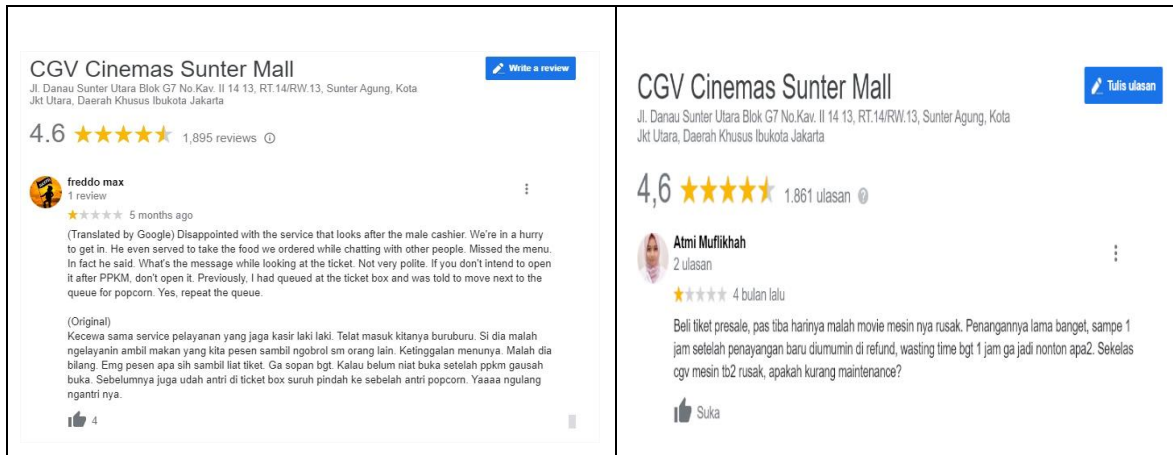
Bioskop CGV sudah mulai menyiapkan fasilitas sanitasi sesuai dengan aturan dan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga pengunjung bioskop CGV merasa nyaman dan menjauh dari penularan virus corona. Kualitas pelayanan yang diberikan meliputi pembersihan secara berkala seluruh area bioskop dengan cairan desinfektan, pengecekan suhu tubuh setiap pengunjung dan penggunaan masker serta pemberian pembersih tangan di beberapa sudut bioskop.

Pembelian tiket bioskop dan makanan juga dapat dilakukan secara online melalui situs atau aplikasi CGV dalam rangka meminimalkan kontak dengan benda atau orang di area bioskop. Implementasi CGV menempatkan pembatasan jarak di area ke kursi bioskop, mengurangi kapasitas dengan menempatkan tanda silang atau dilarang di beberapa kursi bioskop agar penonton dari jarak yang aman. (kumparan.com, 2021)

Keadaan virus corona hingga pertengahan 2022 terus berkembang menjadi beberapa varian baru. Pemerintah menghimbau kepada masyarakat yang ingin memasuki tempat hiburan/terbuka, bahwa pengunjung tersebut harus sudah mendapatkan vaksin tahap kedua dan harus melakukan verifikasi/keluar di aplikasi *Care Protect*. Dengan perubahan lingkungan saat ini, maka mendorong para pelaku sektor hiburan seperti CGV Cinemas Mall untuk melakukan berbagai perubahan dalam hal kualitas pelayanan, kebersihan, dan tempat yang nyaman dalam rangka memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan. (cgv.id, nd)

Gambar 1.1

Beberapa Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan



Sumber : Tangkapan Layar Ulasan Google - CGV Cinemas Sunter Mall, 2021

Berdasarkan ulasan tersebut dapat diketahui CGV Cinemas Sunter Mall melakukan protokol kesehatan dengan baik namun memiliki pelayanan yang sangat lambat dan mesin tiket yang tiba tiba rusak sehingga membuat beberapa pelanggan kecewa. Kualitas pelayanan yang baik dan menyenangkan dapat memenangkan hati pelanggan dan dapat menjadi alasan utama mengapa orang memilih produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Gary Armstrong (2018, p. 174), kepuasan pelanggan adalah kunci untuk membangun hubungan yang menguntungkan dan untuk mempertahankan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pelanggan yang puas akan kembali membeli produk atau produk pemasok, menceritakan tentang produk tersebut kepada orang lain, tidak memperhatikan merek lain atau iklan produk perusahaan dan jenis produk lainnya.

Kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dapat menawarkan manfaat seperti *loyal to make one-stop shopping*, rekomendasi dari mulut ke mulut, loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan adalah tujuan utama dari sebuah perusahaan untuk mengembangkan aktivitasnya. Kasus objek bioskop CGV Bioskop Sunter merupakan hasil pengamatan yang sangat sederhana dan dilakukan dalam waktu yang cukup singkat, peneliti melihat bahwa pengunjung dari bioskop memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap bioskop.

Berdasarkan keadaan, peneliti melakukan penelitian tentang pentingnya tingkat pelanggan CGV Cinemas Sunter Mall dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan menonton bioskop. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Bioskop CGV Bioskop Sunter Mall”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang rencana di atas, peneliti telah mengidentifikasi beberapa masalah ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah kepuasan pelanggan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti menjadi:

1. Apakah kualitas pelayanan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

2. Apakah kepuasan pelanggan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan bioskop CGV Cinemas Sunter Mall.
2. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menonton bioskop CGV Cinemas Sunter Mall.
3. Wilayah penelitian dalam penelitian ini dilakukan di Sunter Mall.
4. Periode penelitian dimulai dari bulan April 2022 sampai dengan Juni 2022.

E. Rumusan Masalah

Dari batasan permasalahan tersebut, didapat rumusan permasalahan: “Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bioskop CGV Cinemas Sunter Mall berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?”.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan bioskop CGV Cinemas Sunter Mall.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bioskop CGV Cinemas Sunter Mall.

G. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini harus memberikan manfaat baik secara praktis dan teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai pemeriksa perusahaan untuk memahami apa kelemahan dan kelebihan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan mengimplementasikan strategi pelayanan pelanggan yang tepat untuk membangun loyalitas pelanggan pada komersial bioskop CGV Cinemas Sunter Mall.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Pembaca

Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca dan memberikan informasi berharga tentang berbagai topik, termasuk pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan CGV Cinemas Sunter Mall.