



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

DKI Jakarta merupakan salah satu kota penggerak roda perekonomian terbesar di Indonesia. Tercatat pada triwulan I 2022, DKI Jakarta mengalami pertumbuhan sebesar 4,63 persen (yoy), meningkat dibandingkan triwulan sebelumnya. Perekonomian Jakarta diperkirakan akan tumbuh lebih tinggi, kondisi tersebut didorong peningkatan aktivitas masyarakat di DKI Jakarta.

Aktivitas yang padat dan tekanan kerja yang tinggi membuat kebutuhan hiburan seseorang meningkat. Tempat hiburan dijadikan sarana untuk menghilangkan beban pekerjaan bersama teman dan keluarga. Setiap tahunnya tempat-tempat hiburan terus bermunculan mulai dari, mall, bioskop, tempat bermain dan lainnya.

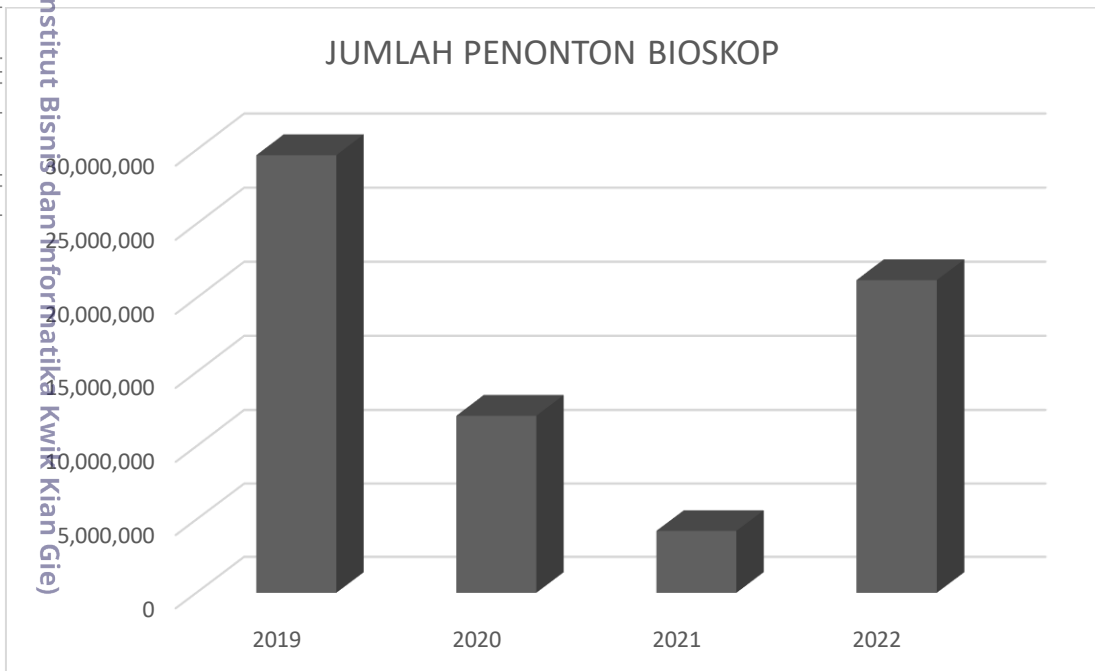
Pertumbuhan ekonomi juga menjadi pendorong berkembangnya gaya hidup orang-orang perkotaan. Tingkat kebutuhan dan gaya hidup seseorang akan terus meningkat. Peningkatan gaya hidup sangat berdampak pada gaya hidup generasi milenial dan generasi Z yang terkenal akan generasi yang konsumtif, mereka menyukai berbelanja produk *fashion*, makanan, atau produk lainnya yang mereka butuhkan untuk kesenangan mereka. Secara umum, generasi ini sangat menyukai gaya hidup untuk tampil memikat di hadapan teman-temannya, terutama media sosial yang tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari, terutama di kalangan milenial dan generasi Z. Apapun yang mereka lakukan akan dibagikan di media sosial agar dapat dilihat oleh pengguna lain, dan menjadi kesenangan tersendiri.

Bioskop menjadi salah satu sarana pilihan masyarakat dari berbagai kalangan untuk meluangkan waktu mereka sebagai tempat hiburan. Minat menonton film bioskop di Indonesia sangat besar, tidak hanya anak muda tetapi Sebagian orang tua juga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

menyukai menonton film di bioskop. Selain itu bioskop di Indonesia menawarkan berbagai fasilitas kepada pelanggannya agar pelanggan mendapat kenyamanan dan kepuasan yang mereka inginkan. Berikut adalah rincian data jumlah penonton dari tahun 2019 sampai dengan Juni 2022 yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif :

**Gambar 1. 1**  
**Jumlah Penonton Bioskop**



Sumber: [kompas.com](https://www.kompas.com) (Dirgantara 2022)

Pada gambar diatas terjadi kenaikan sebesar 16.986.174 pada tahun 2022 menjadi 21.212.199 dari 4.226.025. Menurut Wakil Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Wamenparekraf) Angela Tanoesoedibjo dalam website Kompas.com yang berjudul Kemenparekraf: Jumlah Peonton Bioskop Seperti Sebelum Pandemi Covid-19 menyampaikan mengenai tren positif total jumlah penonton pada 2022. Jumlah penonton per juni hampir menyamakan total jumlah penonton pada tahun 2019 di mana di tahun tersebut belum terjadi pandemik.





Jaringan bioskop terbesar di Indonesia, Cineplex 21 Group, melihat peluang

ini. Jaringan bioskop terbesar di Indonesia ini dioperasikan oleh PT Nusantara Sejahtera Raya, yang didirikan pada tahun 1987. Dengan pengalaman lebih dari 34 tahun di bidang hiburan, *Cinema XXI* berkomitmen untuk selalu memberikan pengalaman dan kenyamanan menonton yang terbaik bagi masyarakat Indonesia. Di 53 kota di seluruh Indonesia per Januari 2021, *Cinema XXI* memiliki 1.216 layar. *Cinema XXI* akan terus berekspansi untuk mencapai target 2.000 layar dalam lima tahun ke depan..

Seiring perkembangan zaman Cineplex 21 Group membentuk jaringan bioskop menjadi empat merek terpisah, yaitu *Cinema 21*, *Cinema XXI*, *IMAX*, dan *The Premiere* untuk membagi target pasar yang berbeda. Cineplex 21 Group memperluas segmentasi produk layanannya selain kelas regular yaitu menyediakan kelas kelas lain seperti *IMAX* dan *The Premiere*. Perbedaan nya terletak pada Harga dan sisi layanan yang ditawarkan oleh pihak bioskop.

*The Premiere* merupakan salah satu studio bioskop yang menawarkan penonton untuk menikmati suasana menonton yang lebih premium dan eksklusif. Dalam bioskop *The Premiere* para penonton diberikan fasilitas seperti dirumah sendiri dengan memberikan kursi sofa yang empuk sehingga para penonton dapat menikmati filmnya dengan nyaman. Penonton bioskop *The Premiere* akan dimajikan oleh para *cinema crew* yang sangat sopan dan siap membantu para penontonya.

Banyaknya bioskop yang telah berdiri menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan yang serupa untuk melakukan strategi-strategi baru agar bisa mempertahankan minat pelanggan. Salah satunya startegi penetapan harga. Menurut Kotler & Armstrong (2021:62), Harga adalah jumlah uang yang harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dibayar pelanggan untuk mendapatkan produk. Harga yang diberikan oleh Bioskop XXI berbeda beda pada hari tertentu dan daerah tertentu. Berikut daftar harga untuk menonton pada bioskop XXI Kelapa Gading:

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Harga Tiket Cinema 21**

Daftar Harga Tiket Cinema 21 Kelapa Gading			
HARI	Reguler XXI	IMAX	The Premiere
Senin - Kamis	Rp 50.000	Rp 65.000	Rp 100.000
jumat	Rp 60.000	Rp 70.000	Rp 150.000
Sabtu & Minggu	Rp 75.000	Rp. 90.000	Rp 200.000

Sumber: cineplex21.com

Dengan uang yang dikeluarkan konsumen untuk membeli tiket *The Premiere*, penonton akan mendapatkan berbagai fasilitas eksklusif seperti dapat membeli tiket *The Premiere* di ruangan yang terpisah yang sudah disertai meja dan kursi. Penonton juga bisa menunggu di *lounge* terpisah dan makanan yang kita pesan dapat diantarkan langsung ke dalam studio. Suhu ruangan didalam studio menyejukan dan penonton mendapatkan selimut yang bisa digunakan pada saat menonton nanti.

Harga merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam keputusan pembelian penonton. Menurut Kotler & Armstrong (2021:297), Jika pelanggan merasa bahwa harga lebih besar dari harga nilai produk, mereka tidak akan membeli produk. Penonton cenderung akan menilai jasa yang telah dibeli berdasarkan harga. Penonton akan merasa puas, ketika kualitas yang didapatkan sebanding dengan uang yang mereka keluarkan. Pelanggan tidak akan peduli jika harganya tinggi selama produknya sebanding dengan manfaat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada perusahaan jasa maka kualitas layanan lah yang menjadi salah satu cara perusahaan untuk menjual produknya, dimana kualitas layanan yang akan terlihat menonjol daripada faktor lainnya. Kualitas layanan akan menjadi tolak ukur penonton apakah sebanding dengan uang yang sudah dikeluarkan.

Menurut Kotler & Armstrong (2021:251), mempertahankan pelanggannya tergantung pada seberapa konsisten hal itu memberikan nilai kepada mereka. Bagi perusahaan perilaku konsumen sesudah pembelian sangat penting karena perilaku dapat memberikan dampak baik bagi penjualan perusahaan. Jika penonton merasa puas dengan pembelian nya, maka kemungkinan penonton akan mengatakan hal baik tentang produk yang ditawarkan. sebaliknya jika produk tidak mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan, penonton akan mengatakan keburukan produk tersebut kepada orang lain. Permasalah ini terjadi pada kolom komentar pada youtube Raditya dika yang berjudul “REVIEW STUDIO PREMIERE XXI! WORTH IT GAK SIH?” dimana banyak penonton yang mengeluh terkait harga yang kemahalan dengan kualitas layanan yang didapat.

Berdasarkan fakta-fakta diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap The Premiere dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bioskop The Premiere di Kelapa Gading”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengidentifikasi masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana harga bioskop menurut pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagaimana kualitas layanan menurut pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan bioskop *The premiere* di Kelapa Gading?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan bioskop *The premiere* di Kelapa Gading?
5. Apakah harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading ?

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis akan membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas menjadi:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan bioskop *The premiere* di Kelapa Gading?
2. Apakah harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading ?

### 1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Obyek penelitian yang dipakai oleh penulis adalah bioskop *The Premiere*
2. Subyek penelitian adalah konsumen yang pernah menonton bioskop *The Premiere* Kelapa Gading
3. Wilayah penelitian terbatas pada wilayah DKI Jakarta
4. Periode penelitian November 2022 – Maret 2023.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut ini:

“Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading?”

## 1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading

## 1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan .
2. Bagi perusahaan  
Penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam rangka mengetahui kinerja layanan dan harga terhadap kepuasan penonton bioskop