

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
BERDASARKAN SERVQUAL GAP MODEL PADA CINEMA
XXI JAKARTA**

TUGAS AKHIR



ELIVINA MIRDIANI

1101001004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
BERDASARKAN SERVQUAL GAP MODEL PADA CINEMA
XXI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**



ELIVINA MIRDIANI

1101001004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama	: Elivina Mirdiani
NIM	: 1101001004
Tanda Tangan	
Tanggal	: 18 Agustus 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Elivina Mirdiani

NIM : 1101001004

Program Studi : Manajemen

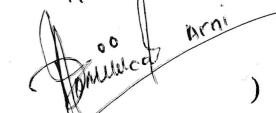
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan SERVQUAL Gap Model pada Cinema XXI Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ananda Forunisa, SE, M.Si

()
()
()

Penguji 1 : Dominica A. W., SE., M.M.,

Penguji 2 : M. Taufiq Amir, SE., M.M., Ph.D

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2016

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah S.W.T, atas berkah dan rahmat-Nya dalam mempermudah saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ananda Fortunisa, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak M. Taufiq Amir, selaku dosen pembahas seminar proposal yang telah memberikan masukan berupa ilmu dan pengalamannya kepada saya.
3. Ibu Dominica Agni Widyastuti, SE., MM., selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan untuk Tugas Akhir saya.
4. Seluruh dosen pengajar saya selama masa perkuliahan di Universitas Bakrie; Ibu Suharyanti, Bapak Suwandi, Ibu Yenivera Yoto, Ibu Monica Weni Pratiwi, Ibu Ida Rosyidah, Bapak Waseso Segoro, Ibu Dewaki Kramadibrata, Ibu Zara Zuraida, Ibu Astrid Meilasari Sugiana, Bapak Bambang Trihartanto, Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Bapak Suhermanto, Ibu Tri Wismiarsi, Bapak Sugiharto Adiputranto, Ibu Holila Hatta, Bapak Budiman Natadiningrat, Bapak R. Hikmawan Wargakusumah, Bapak Dudi Rudianto, Bapak G. Suprayitno, Bapak Idrus Mahidin, Bapak Urip Sedyowidodo, Bapak Michael Wiratmoko, Bapak Adi Budipriyanto, Bapak Bambang Purwoko Kusumo Bintoro, Ibu Tita Nurvita, Bapak Hutomo Lembito, Bapak Arief Suharko, Bapak Tulus Nababan, Bapak Anon Kuswardono, Ibu Rima Agristina, Bapak Muchsin S. Shihab,

Bapak Deddy Herdiansjah, dan Ibu Rochyati atas segala ilmu yang telah diberikan kepada saya.

5. Orang tua tercinta, Ir. H. Eddy Harnoko dan Hj. Moliza, yang tidak pernah lelah memberi dukungan doa, juga secara moril dan materil kepada saya.
6. Kakak adik tersayang, Ezady Muslim, Elivia Mirzarani, dan Erfandy Muhammad yang selalu memberi motivasi kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, dan juga seluruh keluarga besar.
7. Para sahabat terdekat, Clarissa Philana Shopia Azaria, Ajeng Rizki Yudianti, Setya Nurul Faizin, Aril Andika Virgiawan, Novianah, Imam Raharjo, Dewi Shasyikarani, Cindy Emerensia, Dini Handayani, Sri Maulidiah, dan Adri Fadrian yang selalu memberikan masukan dan motivasi, serta membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini meskipun terhalang jarak dan waktu dengan caranya masing-masing.
8. Para sahabat Manajemen angkatan 2010 Universitas Bakrie yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, atas dukungan dan semangat kalian kepada saya.
9. Para sahabat Paduan Suara Mahasiswa Universitas Bakrie, atas waktu yang sangat berkesan selama masa perkuliahan hingga semangat yang ditularkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Pihak lainnya yang turut ikut membantu.

Saya sadar Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan. Saya minta maaf atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 18 Agustus 2016

Elivina Mirdiani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elivina Mirdiani
NIM : 1101001004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan SERVQUAL Gap Model pada Cinema XXI Jakarta

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Agustus 2016

Yang menyatakan,



Elivina Mirdiani

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan SERVQUAL Gap Model pada Cinema XXI Jakarta

Elivina Mirdiani¹

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Cinema XXI di Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer sebanyak 210 responden yang pernah menonton di Cinema XXI yang berlokasi di Jakarta. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan *online* menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menggunakan ServQual gap model yang diinterpretasikan melalui diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa secara umum performa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cinema XXI telah melampaui harapan/kebutuhan konsumen. Selain itu, hasil penelitian menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan konsumen Cinema XXI sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cinema XXI dengan persentasi 86,48%.

Kata kunci: ServQual Gap Model, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan Konsumen, Cinema XXI.

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie, Jurusan Manajemen

ABSTRACT

Customer Satisfaction Analysis Based on SERVQUAL Gap Model in Cinema XXI Jakarta

Elivina Mirdiani¹

The purpose of this study aimed to analyze the quality of service and customer satisfaction of Cinema XXI in Jakarta. This study uses primary data of 210 respondents who have ever watched in Cinema XXI located in Jakarta. The data were collected through questionnaires in person and online using purposive sampling technique. The results using ServQual gap model interpreted through Importance Performance Analysis (IPA) diagram indicates that in general, the service quality performance of Cinema XXI has exceeded expectations / needs of consumers. The results using Customer Satisfaction Index (CSI) shows Cinema XXI consumers are very satisfied with the quality of services provided by Cinema XXI with the percentage of 86,48%.

Keywords: *ServQual Gap Model, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Customer Satisfaction, Cinema XXI.*

¹ Student of Universitas Bakrie, Management Studies

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.1. Model Pengukuran Kualitas Pelayanan	8
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Kerangka Pemikiran	13
3. METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1. Populasi dan Sampel	14
3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	14
3.2.1. Sumber Data	14
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	15
3.3. Uji Instrumen Penelitian	15
3.3.1. Uji Validitas	15

3.3.2.Uji Reliabilitas	16
3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian	16
3.5. Metode Analisis Data	19
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Analisis Karakteristik Responden	23
4.2. Analisis Statistik	27
4.2.1.Uji Reliabilitas	28
4.2.2.Uji Validitas	28
4.3. Analisis Deskriptif	29
4.3.1.Analisis Tingkat Kepentingan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)	30
4.3.2.Analisis Tingkat Kinerja menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
4.3.3.Analisa Gap Tingkat Kepentingan dan Kinerja	40
4.3.4.Atribut Kualitas Pelayanan	40
4.3.4.1. Kuadran 1 – Analisis Dimensi	42
4.3.4.2. Kuadran 2 – Analisis Dimensi	42
4.3.4.3. Kuadran 3 – Analisis Dimensi	42
4.3.4.4. Kuadran 4 – Analisis Dimensi	42
4.3.4.5. Kuadran 1 – Analisis Atribut	48
4.3.4.6. Kuadran 2 – Analisis Atribut	49
4.3.4.7. Kuadran 3 – Analisis Atribut	50
4.3.4.8. Kuadran 4 – Analisis Atribut	50
4.3.5.Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	51
4.3.6.Peningkatan Kualitas Pelayanan	54
4.4. Implikasi Manajerial	56
5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Keterbatasan Penelitian	59
5.3. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jaringan Bioskop Cinema XXI dan kompetitor di Indonesia	1
Tabel 1.2	Cinema XXI pada Pusat Perbelanjaan Lippo Group	2
Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	16
Tabel 4.1	Hasil Uji Relibilitas	28
Tabel 4.2	Hasil Analisis Kepentingan Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Elemen Fisik (<i>tangible</i>)	30
Tabel 4.3	Hasil Analisis Kepentingan Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Kehandalan (<i>reliability</i>).	31
Tabel 4.4	Hasil Analisis Kepentingan Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	32
Tabel 4.5	Hasil Analisis Kepentingan Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Jaminan (<i>assurance</i>)	32
Tabel 4.6	Hasil Analisis Kepentingan Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Pemahaman akan Konsumen (<i>empathy</i>)	33
Tabel 4.7	Hasil Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Elemen Fisik (<i>tangible</i>)	34
Tabel 4.8	Hasil Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Kehandalan (<i>reliability</i>)	35
Tabel 4.9	Hasil Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	36
Tabel 4.10	Hasil Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Jaminan (<i>assurance</i>)	36
Tabel 4.11	Hasil Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Cinema XXI Variabel Pemahaman akan Konsumen (<i>empathy</i>)	37
Tabel 4.12	Gap antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Atribut Kualitas Pelayanan Cinema XXI	38

Tabel 4.13	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Cinema XXI	41
Tabel 4.14	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Kualitas Pelayanan Cinema XXI	45
Tabel 4.15	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	51
Tabel 4.16	Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Cinema XXI	54
Tabel 4.17	Implikasi Manajerial Penelitian	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3.1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	20
Gambar 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	24
Gambar 4.2	Karakteristik Usia Responden	24
Gambar 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden	25
Gambar 4.4	Karakteristik Pekerjaan Responden	25
Gambar 4.5	Karakteristik Domisili Responden	26
Gambar 4.6	Karakteristik Pengeluaran Responden	26
Gambar 4.7	Karakteristik Frekuensi Menonton Responden	27
Gambar 4.8	Hasil Uji Validitas	29
Gambar 4.9	Rataan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Cinema XXI	40
Gambar 4.10	Dimensi Kualitas Pelayanan pada diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i>	41
Gambar 4.11	Analisis Atribut dengan Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2	Analisis Reliabilitas Variabel	67
Lampiran 3	Analisis Validitas Variabel	71
Lampiran 4	Analisis Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	72