

ABSTRAK

Bioskop merupakan wadah bagi masyarakat untuk menikmati pertunjukkan film, dimana penonton mencurahkan segenap perhatiannya dan perasaannya pada gambar hidup yang disaksikan. Karena konsumen menginginkan pelayanan dengan kualitas tinggi yang dapat menimbulkan kepuasan. Semakin baik perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka dapat dipastikan konsumen akan lebih memilih untuk menggunakan jasa pelayanan di perusahaan tersebut daripada perusahaan pesaingnya. Salah satunya bioskop terbesar di Kota Karawang adalah bioskop cinema XXI Resinda Park Mall. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan, serta untuk mengkaji pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di cinema XXI Resinda Park Mall Karawang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 121 mahasiswa manajemen angkatan 2018 dengan jumlah sampel 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terdapat pengaruh secara parsial dan simultan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan



ABSTRAC

The cinema is a place for the public to enjoy film shows, where the audience devotes all their attention and feelings to the live images they witness. Because consumers want high quality service that can lead to satisfaction. The better the company provides service to consumers, it can be ascertained that consumers will prefer to use the services of that company rather than competing companies. One of the biggest cinemas in the City of Karawang is the Cinema XXI Resinda Park Mall cinema. The research objective was to analyze service quality, and to examine the effect of service quality and price on customer satisfaction at cinema XXI Resinda Park Mall Karawang.

This research is a type of research using quantitative methods with a descriptive approach. Where data collection is done by using a questionnaire and literature study. The population used in this study was 121 management students from class 2018 with a sample of 96 respondents. The results showed that the variables of service quality, price and customer satisfaction have a partial and simultaneous influence.

Keywords: Quality of service, Price, Customer Satisfaction

