

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan pengunjung bioskop di Jakarta dan implikasinya terhadap loyalitas

Elevita Yuliati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94121&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen gedung bioskop untuk dapat terus menarik minat masyarakat mengunjungi bioskop adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengunjungnya. Selanjutnya kepuasan diharapkan akan menimbulkan Loyalitas pelanggan yang diwujudkan antara lain dalam bentuk kunjungan berulang.

Penelitian ini bermaksud untuk menjawab pertanyaan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi kepuasan pengunjung bioskop di Jakarta dan pengaruh persepsi kepuasan tersebut terhadap loyalitas pengunjung bioskop di Jakarta. Dalam model penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kepuasan pengunjung bioskop adalah lokasi bioskop, kemudahan mendapatkan tiket, fasilitas lobby bioskop, fasilitas dalam teater dan kenyamanan menonton. Selanjutnya persepsi kepuasan pengunjung ini dikaitkan dengan loyalitas pengunjung.

Unit analisis penelitian ini adalah mahasiswa dan siswa SMU. Pengambilan sampel dilakukan di Universitas Indonesia dan SMU Al-Azhar Pejaten. Responden diminta untuk mengisi kuesioner. Item pertanyaan kuesioner adalah indikator-indikator untuk mengukur konstruk-konstruk penelitian ini. Konstruk lokasi bioskop, kemudahan mendapatkan tiket, fasilitas lobby bioskop, fasilitas dalam teater, kenyamanan menonton, kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung masing-masing diukur dengan menggunakan 4 indikator. Selumhnya terdapat 28 indikator dalam penelitian ini.

Metode analisis data yang digunakan terdiri dari dua tahap. Tahap pertama pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis faktor pada setiap konstruk yang ada pada model penelitian. Hal ini dilakukan guna melihat kelayakan indikator-indikator dalam membentuk masing-masing konstruksinya. Setelah diperoleh hasil dari teknik analisis faktor, maka dilakukanlah teknik analisis tahap kedua yaitu dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Responden dalam penelitian ini berjumlah 140 orang.

Hasil analisis data dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa:

1. Lokasi bioskop secara signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan pengunjung bioskop.
2. Fasilitas lobby bioskop secara signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan pengunjung bioskop.
3. Fasilitas dalam teater secara signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan pengunjung bioskop.
4. Persepsi kepuasan pengunjung bioskop secara signifikan mempengaruhi loyalitas mereka.

Sedangkan kemudahan mendapatkan tiket dan kenyamanan menonton tidak signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan pengunjung bioskop.

Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa model penelitian terbukti, yaitu dengan adanya hubungan antara persepsi kepuasan pengunjung bioskop dengan loyalitas mereka.

<hr><i>Customer satisfaction has become a vital key of competitive and customer retention strategies. Keeping customers satisfied is essential for long-term success of a certain business, including cinema or, in a more familiar present form, cineplex business. The management of a cineplex has to keep its patrons satisfied and if possible, giving them more satisfaction each time they visit the cineplex. Satisfaction will bring about customer loyalty which in its turn will manifest itself in the form of repeat buying.

This research is intended to answer the questions which factors influence perceived satisfaction of cineplex patrons in Jakarta and how the perceived satisfaction affecting their loyalty. In the research model, the writer used indicators below: The cineplex location, access to buy tickets, facilities in cineplex lobby, facilities in the theater, and the pleasure of watching film in the theater. In the next stage of the research, the writer tried to link the perceived satisfaction of cineplex patrons to their loyalty towards cineplex.

The analysis unit of this research is university and high school students. The research sample came from the University of Indonesia and Al-Azhar 2 Islamic High School. Respondents were asked to fill in questionnaires. The items in the questionnaire were the indicators to measure the constructs of the research. The writer used 4 indicators each to measure the constructs of cineplex location, access to buy tickets, facilities in cineplex lobby, facilities in the theater, the pleasure of film watching, customer satisfaction and customer loyalty, which bring about the total of 28 indicators used in this research.

The writer used a two-stage analysis method in this research. In the first stage the writer used factor analysis for each construct in the research model to assess the validity of each indicator. In the next stage, the writer used multiple regression analysis to assess the influence of independent variables to the dependent variables. Total respondents participated in this research is 140.

The results of data analysis in this research are:

1. The location of the cineplex is significantly influencing the perceived satisfaction on the cineplex patrons.
2. The facilities in the cineplex lobby is significantly influencing the perceived satisfaction of the cineplex patrons.
3. The facilities in the theater is significantly influencing the perceived satisfaction of the cineplex patrons.
4. The perceived satisfaction of the cineplex patrons is significantly influencing their loyalty towards cineplex.

While access to buy tickets and the pleasure of film watching are not significantly influencing the perceived satisfaction of the cineplex patrons.

The result of this particular research has proved that the perceived satisfaction of the cineplex patrons is significantly influencing their loyalty toward cineplex.</i>