Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)
Volume X Nomor X Bulan 20XX
E-ISSN : 2963-4830; P-ISSN : 2963-6035, Hal 00-00
DOI: https://doi.org/xx.xxxx
Available online at: https://xxxx.xxx

Analisis Kepuasan Pelanggan Di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur Menggunakan Metode Service Quality

Joddy Raharja

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

joddyraharja1@gmail.com

Lady Diana Warpindyastuti, S.E., M.M.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

lady.lwd@bsi.ac.id

Abstract. *The cinema serves as a popular entertainment venue for spending leisure time with family, friends, and loved ones. Customer satisfaction is a critical factor that cinemas must prioritize to enhance customer loyalty and repeat visits. This study aims to evaluate customer satisfaction at XXI Cinema, located in Trans Studio Mall Cibubur. A non-statistical quantitative approach was employed, with data gathered through questionnaires distributed to 97 respondents. The research utilizes the five dimensions of Service Quality: Tangibles (physical evidence), Reliability (performance consistency), Responsiveness (willingness to help), Assurance (confidence and trust), and Empathy (individualized attention). Data analysis involved validity and reliability testing, followed by a gap analysis to assess the discrepancy between customer expectations and perceptions. The results show that the satisfaction level in the Tangible dimension is -0.28, categorized as fairly satisfied; Reliability is -0.10 (satisfied); Responsiveness is -0.29 (fairly satisfied); Assurance is -0.25 (fairly satisfied); and Empathy is -0.23 (fairly satisfied). Overall, customer satisfaction across these five dimensions is moderate to good. However, improvements are particularly needed in the Tangible and Responsiveness dimensions. These findings highlight the importance of enhancing service delivery in these areas to further improve the customer experience at XXI Trans Studio Mall Cibubur.*

Keywords: ***Customer Satisfaction, Service Quality***

Abstrak. Bioskop merupakan tempat hiburan untuk menghabiskan waktu bersama keluarga, kerabat, juga orang yang dicintai. Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh bioskop demi meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur. Dengan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif non statistik, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada 97 responden. Dengan menggunakan 5 dimensi *Service Quality* yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keadaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Analisis data dilakukan melalui serangkaian uji seperti uji validitas, uji reliabilitas dan analisa gap. Gap dihitung dari selisih antara persepsi dan harapan yang digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukan

Received: Juni 12, 2024; Revised: Juli 18, 2024; Accepted: August 27, 2024; Online Available: August 29, 2024; Published: August 29, 2024;
*Corresponding author, e-mail address

bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *Tangible* adalah sebesar -0,28 dikategorikan cukup puas, pada dimensi *Reliability* adalah sebesar -0,10 dikategorikan puas, pada dimensi *Responsiveness* adalah sebesar -0,29 dikategorikan cukup puas, pada dimensi *Assurance* adalah sebesar -0,25 dikategorigan cukup puas, dan pada dimensi Empathy adalah sebesar -0,23 dikategorikan cukup puas. Temuan ini menunjukan bahwa kepuasan pelanggan pada 5 dimensi tersebut adalah cukup puas meskipun, pada dimensi *Responsiveness* dan dimensi *Tangible* harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi oleh kru bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur.

Kata kunci: **Kepuasan Pelanggan, *Service Quality***

1. LATAR BELAKANG

Bioskop merupakan tempat hiburan untuk menghabiskan waktu bersama keluarga, kerabat, juga orang yang kita cintai. Hari ini, banyak masyarakat Indonesia yang memilih bioskop sebagai tempat tujuan utama untuk berekreasi karena selain menyediakan film, pengunjung juga bisa menikmati beragam makanan dan minuman yang tersedia. Oleh karena itu, untuk mempertahankan bisnisnya, penting bagi bioskop untuk menjaga kepuasan pengjung. Baik dari segi film yang ditayangkan, ataupun pengalaman seperti kualitas makanan dan minuman, hingga kualitas ruang bioskop.

Adapun, salah satu bioskop yang populer di daerah Cibubur adalah Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur. Dalam beberapa tahun terakhir, industri bioskop di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat, sehingga meningkatkan persaingan antar bioskop. Situasi yang seperti ini dapat meimbulkan persaingan anta produsen apabila produk yang ditawarkan adalah produk yang sama. Maka dari itu, setiap bioskop harus memiliki strategi untuk mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan demi mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Pratiwi & Santoso (2020) kepuasan pelanggan dapat dicapai ketika telah melampaui harapan konsumen atas produk atau jasa yang telah digunakan. Sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila keinginan konsumen tidak sesuai dengan produk dan jasa yang didapatkan. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara persepsi pelanggan terkait layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkannya. Kepuasan pelanggan akan didapatkan ketika harapan pelanggan terlampaui, sementara di sisi lain kepuasan pelanggan dianggap tidak dapat diterima ketika harapan tidak dipenuhi, serta kepuasan pelanggan dianggap memuaskan ketika persepsi pelanggan sesuai dengan harapan.(Kurniasih & Pibriana, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Populasi merupakan kelompok individu, makhluk hidup, atau benda yang memiliki ciri-ciri spesifik dan berada disuatu tempat atau daerah tertentu dalam periode waktu tertentu. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapakan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Waciko, 2020). Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *Purposive Sampling. Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel di mana subjek dipilih secara sengaja berdasarkan krieteria tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti. *Purposive sampling* memungkinkan peneliti untuk pada kelompok atau individu yang paling

relevan dengan tujuan penelitian, sehingga informasi yang dikumpulkan menjadi lebih kaya dan spesifik (Subhaktiyasa, 2024).

Kriteria *purposive sampling* yaitu:

1. Pelanggan yang pernah menonton di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur.
2. Pelanggan yang menonton di periode bulan Juni 2025.

Menurut Sugiyono untuk menentukan populasi yang belum diketahui secara pasti peneliti menggunakan rumus *Cochran* rumus yang digunakan untuk mencari sampel minimal yang dibutuhkan sebagai berikut: (Sofiah et al., 2023).

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai z pada Tingkat kepercayaan 95% (z = 1,96)

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel 10%

Dari rumus diatas angka sebagai berikut:

Berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan rumus tersebut, jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sebanyak 97 responden. Agar proses pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini berlangsung secara teratur, sangat penting untuk menentukan definisi operasional dari variabel-variabel yang akan diteliti.

Tabel III. 1

Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel	Indikator	Jumlah 2 Butir	
		Harapan	Persepsi
Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang mucul setelah membandingkan antara antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau	*Tangible*s (fasilitas)	1. Apakah penting bagi anda, kebersihan dan kondisi fasilitas Bioskop XXI Trans Studio Mall	1.Apakah menurut anda, kebersihan dan kondisi fasilitas Bioskop XXI Trans Studio Mall

harapan-harapannya (Millah & Suryana, 2020).		Cibubur tetap terawat dan nyaman?	Cibubur tetap terawat dan nyaman?
	Reliabilty (ketepatan waktu)	2.Apakah penting bagi anda, jadwal pemutaran film bioskop dan selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan?	2.Apakah menurut anda, jadwal pemutaran film bioskop dan selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan?
	Responsiveness (daya tanggap)	3.Apakah penting bagi anda, kru di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur cepat tanggap dan membantu pelanggan yang membutuhkan?	3.Apakah menurut anda, kru di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur cepat tanggap dan membantu pelanggan yang membutuhkan?
	Assurance (jaminan)	4.Apakah penting bagi anda, kru di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur memberikan kenyamanan selama pemutaran film?	4.Apakah menurut anda, kru di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur memberikan kenyamanan selama pemutaran film?

	Empathy (empati)	5.Apakah penting bagi anda, kru di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur memberikan pelayanan dan keramahan kepada pelanggan?	5.Apakah menurut anda, kru di Bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur memberikan pelayanan dan keramahan kepada pelanggan?

Dalam penelitian ini, data dianalisis melalui pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode analisis gap berdasarkan konsep *Service Quality*. Informasi yang didapat dari kuesioner akan diproses dengan skala Likert dari 1 samapai 5 untuk mengukur Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang di berikan pihak Bioskop XXI Trans Studio Mal Cibubur. Penilaian kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan cara membandingkan ekspektasi pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Gap = Persepsi – Harapan

Menurut Aritonang klasifikasi tingkat kepuasan yang diukur dengan menggunakan analisis Gap dapat dilihat pada tabel berikut (Bastian et al., 2018).

Tabel III. 2

Rentang Nilai Gap

Rentang Nilai GAP	**Tingkat Kepuasan**
GAP > 0,00	Sangat Puas
-0,15 < GAP < 0,00	Puas
-0,30 <GAP ≤ -0,15	Cukup Puas
-0,45 < GAP ≤-0,30	Kurang Puas
GAP ≤ -0,45	Tidak Puas

Sumber: Aritonang (2005)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 97 responden yang merupakan pelangan aktif bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur selama periode bulan Juni 2025, Sampel dipilih menggunakan *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini, sampel dipilih secara *purposive sampling* dengan menentukan responden yang benar-benar pernah menonton di bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur pada periode yang telah ditentukan yaitu di bulan Juni 2025.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji Validitas

Tabel IV. 4

Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P01	0,638	0,200	Valid
P02	0,609	0,200	Valid
P03	0,530	0,200	Valid
P04	0,718	0,200	Valid
P05	0,620	0,200	Valid
H06	0,674	0,200	Valid
H07	0,650	0,200	Valid
H08	0,695	0,200	Valid
H09	0,656	0,200	Valid
H010	0,652	0,200	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, nilai r hitung disetiap item pernyataan (baik harapan maupun persepsi) adalah lebiih besar dari 0,200, menunjukan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dianggap valid. Oleh karna itu, setiap poin pernyataan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil *output* uji reliabilitas item-item pernyataan baik harapan maupun presepsi yang diperoleh dari spss.

Tabel IV. 5

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
.842	10

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai *Cronbach'Alpha* diperoleh 0,842 untuk semua item dalam kuesioner. Karena angka ini melebihi 0,70 maka dapat disimpulkan bahwa alat penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan cocok digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini, peneliti menganalisa kepuasan pelanggan pada periode bulan Juni 2025 berdasarkan lima dimensi dalam metode *Service Quality*, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Berikut ini adalah hasil dan interpretasi dari Analisa yang dilakukan. Hasil pengukuran nilai gap ini dikelompokan kedalam kategori tertentu sesuai dengan rentang nilai gap menurut aritonang.

Tabel IV. 11

Rekapitulasi Nilai Gap

No.	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Kategori Kepuasan
1.	*Tangible*	4,26	4,54	-0,28	Cukup Puas
2.	*Reliability*	4,28	4,38	-0,10	Puas
3.	*Responsiveness*	4,15	4,44	-0,29	Cukup Puas
4.	*Assurance*	4,20	4,44	-0,25	Cukup Puas
5.	*Empathy*	4,29	4,52	-0,23	Cukup Puas

Sumber: Data diolah peneliti

Secara umum, nilai selisih pada setiap dimensi *SERQUAL* menunjukan angka yang negative. Ini menunjukan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Namun begitu, beberapa aspek seperti *Reliability* masih menunjukan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, sementara elemen *Responsiveness* memerlukan perhatian lebih dari bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis *SERQUAL* menggunakan analisa gap, ternyata gap untuk dimensi *Tangible* yaitu sebesar -0,28, untuk dimensi *Reliability* sebesar -0,10, untuk dimensi *Responsiveness* sebesar -0,29, untuk dimensi *Assurance* sebesar -0,25, dan

untuk dimensi *Empathy* sebesar 0-23. Sehingga menurut kategori analisa gap maka kelima dimensi tersebut bisa dikatakan cukup puas.

Saran

Berdasarkan dari kelima dimensi ini, gap nya tidak terlalu besar. Hanya saja, pada dimensi *Responsiveness* dan dimensi *Tangible* memiliki gap yang paling tinggi diantara yang lainnya. Sehingga pihak bioskop XXI Trans Studio Mall Cibubur harus lebih memperhatikan dan meningkatkan pada kedua dimensi tersebut.

DAFTAR REFERENSI

Adriansa, M., Yulianti, L., & Elfianty, L. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5. *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas*, *2*(2), 115–121. https://doi.org/10.54367/jtiust.v7i1.1983

Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan Pgcv Di Toko Xyz. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, *16*(2), 96–107. https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i2.219

Bakti, U. H. A. M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development*, *1*(10), 809–815. https://www.researchgate.net/publication/342354110_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Produk_dan_Harga_Terhadap_Minat_Beli_Pada_Toko_Online_Lazada_di_Bandar_Lampung

Bastian, E., Ratnasari, V., & Achmadi, F. (2018). Analisis Kualitas Layanan Bongkar Muat Di Pt Terminal Petikemas Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Qfd. *Accounting and Management Journal*, *2*(1), 39–48. https://doi.org/10.33086/amj.v2i1.65

Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, *9*(3), 164. https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010

Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, *8*(1), 181–198. https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787

Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, *3*(2), 111. https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151

Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan)*. *6*(2), 134–142. https://doi.org/https://doi.org/10.36835/iqtishodiyah.v5i2.360

Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *2*(3), 1–11. https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *18*(02), 12–31. https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438

Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *Online Internasional & Nasional*, *1*(3), 171–181. www.journal.uta45jakarta.ac.id

Putra, I. G. J. K., & Suparna, G. (2020). Pengaruh SePENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER DELIGHT SEBAGAI VARIABEL MEDIASIrvice Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Delight Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *9*(1), 384. https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i01.p20

Rismayanti, E. (2021). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Upmart Universitas PGRI Semarang. *Jurnal Spirit Edukasia Special Edition*, 19–23. https://journal.upgris.ac.id/index.php/spiritedukasia/article/view/9027

Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengharuhi Kepuasan

Orang Tua Siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *6*(1), 87–97. https://doi.org/10.30596/edutech.v6i1.4399

Satdiah, A., Siska, E., & Indra, N. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De'lucent Paint. *CiDEA Journal*, *2*(1), 24–37. https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.775

Siber, P., Sandi, D. A. N., Siber, P., Sandi, D. A. N., Akademik, N., Sekolah, K., Sandi, T., Nomor, N., Sekolah, K., Sandi, T., Politeknik, D., Negara, S., Tahun, N., Bogor, D., & Kriptografi, K. J. (2021). *Badan siber dan sandi negara*. *3*(0251), 1–2.

Sofiah, M., Ramadhani, S., & Bi Rahmani, N. A. (2023). Analisis pengaruh bauran pemasaran 4p (product, price, promotion, and place) terhadap keputusan pembelian pada usaha mikro kecil menengah (umkm). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, *16*(2), 122. https://doi.org/10.26623/jreb.v16i2.7288

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *9*(4), 2721–2731. https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657

Yudantari, A., & Andarwati, A. (2023). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, *2*(3), 748–761. https://doi.org/10.21776/jki.2023.02.3.11

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, *8*(2), 78. https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82