

Mutiara Dwi Lestari 11222322

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN CINEMA XXI MARGO CITY DAN CGV CINEMAS D'MALL

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas layanan antara Cinema XXI Margo City dan CGV Cinemas D'Mall berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan uji perbandingan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang memiliki pengalaman di kedua bioskop, dengan total data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. Data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cinema XXI Margo City unggul dalam dimensi *responsiveness*, sementara CGV Cinemas D'Mall lebih unggul dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Skor hasil dari kedua bioskop menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan. Studi ini memberikan wawasan bagi pengelola bioskop untuk meningkatkan layanan sesuai dengan preferensi pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Perbandingan, Cinema XXI, CGV Cinemas

Daftar Pustaka (2019-2024)