

## ABSTRAK

**Bayu Setya Darmawan, 11815300**

### **Pengaruh Penggunaan Aplikasi Cinema 21 dengan Sistem Pembayaran M-tix Terhadap Kepuasan Konsumen**

Kata Kunci : Aplikasi, Cinema 21, Teori Uses and Gratification, Kepuasan, Konsumen, M-Tix

(Halaman: XIII+79+14)

Cinema 21 merupakan aplikasi berbasis *mobile* yang diluncurkan oleh perusahaan 21Cineplex untuk memberikan akses kepada penonton bioskop agar dapat membeli tiket bioskop secara online tanpa harus datang ke tempat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi ini terhadap kepuasan konsumen. Teori Uses and Gratification adalah khalayak pada dasarnya menggunakan media massa berdasarkan motif-motif tertentu. Media dianggap berusaha memenuhi motif khalayak. Jika motif terpenuhi maka kebutuhan khalayak akan terpenuhi. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode yang digunakan adalah tehnik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *nonprobability sampling* yang akan digunakan oleh penulis adalah metode *purposive sampling* yang menggunakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, dimana peneliti mengumpulkan informasi sebanyak 100 responden dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa Gunadarma Fakultas Komunikasi Angkatan 2015. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan aplikasi Cinema 21 dengan sistem pembayaran M-Tix terhadap kepuasan konsumen. Diperoleh nilai thitung sebesar 5.981 dan t tabel sebesar 1,987 , karena thitung > ttabel jadi Ha diterima dan Ho ditolak.Sementara itu, pengaruh penggunaan aplikasi Cinema 21 dengan sistem pembayaran M-Tix memiliki hasil regresi sebesar 51%. Teori *Uses and Gratification* adalah khalayak pada dasarnya menggunakan media massa berdasarkan motif-motif tertentu. Media dianggap berusaha memenuhi motif khalayak. Jika motif terpenuhi maka kebutuhan khalayak akan terpenuhi .

Jadi, pengaruh penggunaan aplikasi Cinema 21 dengan sistem pembayaran M-Tix terhadap Kepuasan Konsumen memiliki dampak pengaruh yang cukup besar.

Daftar Pustaka (2000-2019)