

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini film merupakan salah satu media massa yang digemari oleh masyarakat. Beberapa keunggulan film hingga saat ini sebagai media massa yang disukai masyarakat adalah karena film merupakan bagian dari kehidupan modern dan tersedia dalam berbagai wujud, seperti bioskop, dalam tayangan televisi, dalam bentuk kaset video, piringan laser. Dengan munculnya bioskop yang merupakan tempat bertemunya komoditas jasa informasi yang bernama film dengan audiens sebagai konsumennya.

Bioskop merupakan layanan hiburan yang di peruntukan bagi masyarakat. Bioskop berasal dari kata *BISCOOP* (bahasa Belanda yang juga berasal dari Bahasa Yunani) yang artinya Gambar Hidup. Teknologi yg semakin berkembang di bioskop Indonesia seperti *Dolby atmos* yg merupakan teknologi surround sound yang membuat suara terdengar lebih nyata. Ada juga system pembayaran online yg memudahkan pengguna untuk memesan tiket Bioskop.

CINEPLEX 21, merupakan kelompok bioskop terbesar di Indonesia yang memulai kiprahnya di industri hiburan sejak tahun 1987. CINEPLEX 21 membuat 3 *brand* bioskop yaitu Cinema 21, Cinema XXI, dan The Premiere. Dengan kelas, segmen dan *target* yang berbeda. Perbedaan terbesarnya terletak pada sisi jasa/layanan yang diberikan. Karena untuk sebuah bioskop strategi *service quality* merupakan strategi yang efektif, mengingat produk (film) yang ditawarkan

hampir serupa. Seperti yang diterapkan oleh pihak Cineplex 21 Group, dimana Cinema 21 yang menasar segmen menengah ke bawah tidak terlalu memperhatikan kualitas layanan seperti kursi penonton yang nyaman, dan karyawan/pelayan yang selalu *standby* untuk mengantarkan makanan yang dipesan. Perbedaan antara The Premiere yang menasar segmen menengah ke atas dengan Cinema 21 adalah pada *service* yang diberikan (adanya selimut, *fast respond waitress*, studio yang *exclusive*, dan kursi penonton yang nyaman merupakan bentuk layanan yang ada di The Premiere).

Pengukuran kepuasan pengguna ini dapat diukur dengan menggunakan metode *ServQual* (*Service Quality*). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan tingkat pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memberikan kepuasan konsumen.

(Diah Ayu Novitasari dan Septyan Budy Cahya, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara melalui telepon yang penulis lakukan kepada pihak Cinema 21, hingga saat ini belum ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran terhadap kualitas *aplikasi 21cineplex*. Penelitian terhadap tingkat kualitas bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan aplikasi menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya indikasi tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas aplikasi Cinema 21 dengan menggunakan metode *ServQual*.

Maka dari itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul:

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI CINEMA 21 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana melakukan analisis layanan Kualitas Aplikasi *Cinema 21* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *SERVQUAL*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi *Cinema 21*.
2. Menganalisis tentang kualitas aplikasi *Cinema 21*.
3. Menganalisis tentang sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada Aplikasi *Cinema 21*.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL*.
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
6. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat di wilayah Kota Jambi yang menggunakan aplikasi cinema 21 dan yang pernah menggunakan.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Untuk mengetahui layanan kualitas aplikasi *Cinema 21* menurut pengunjung.

2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas dari *aplikasi* Cinema 21.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mampu memberikan bahan masukan dan evaluasi mengenai layanan aplikasi Cinema 21 dan kemudian meningkatkan jumlah konsumen yang melakukan pembelian melalui Cinema 21

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan pengguna, batasan modifikasi layanan, metode *ServQual (SERVQUAL)*, dsb.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, skala likert, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, teknik pengolahan data dengan SPSS 25 dan pengembangan model.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan profil responden, hipotesis dan hasil analisis secara keseluruhan dari penelitian yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.