

## ABSTRAK

**ALFIAN NOER.** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat (dibimbing oleh Tantri Yanuar Rahmat Syah).

Pesatnya perkembangan perfilman global dan nasional telah diimbangi dengan persaingan di sektor bioskop. Saat ini telah banyak hadir bioskop di Indonesia, baik berskala global maupun nasional, hal lain yang mendukung adalah perkembangan informasi, internet, selebriti, novel terkenal, kemajuan teknologi film, teknologi *sound system*, majalah resensi film dan lain-lain, semuanya itu telah menambah peluang bisnis untuk di cermati. Dengan demikian suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri hiburan khususnya bioskop haruslah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik untuk menghadapi persaingan, baik untuk bertahan (*survive*) atau sebagai pemimpin pasar (*marketleader*) dibidangnya.

Studi ini untuk mengetahui pengaruh *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan. Faktor yang paling dominan adalah *tangibels* yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**ALFIAN NOER.** *The influence of the service quality to customer loyalty Cinema XXI Taman Anggrek Mall West Jakarta (under the supervision of Tantri Yanuar Rahmat Syah).*

*Rapid development of global and national cinema has been offset by competition in the sector of cinema. While this has been widely present in cinema, both national or global scale, other things that support is the development of information, internet, celebrities, famous novel, movie, technology advances in technology sound system, film review magazine and others, they have extended the opportunity for businesses to be aware of in. Thus a company engaged in the entertainment industry in particular cinema should have a very good quality of service to face the competition, both to survive (survive) or as a market leader in its field (marketleader).*

*The study is to know the influence of tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance against customer loyalty Mall Taman Anggrek XXI Cinema, West Jakarta. The research of using Multiple Linear regression analysis.*

*Research results, tangibles empathy, reliability, responsiveness, assurance has significant effects either simultaneously or partial toward customer loyalty. The most dominant factor is a tangibles effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Loyalty*