

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri hiburan (*entertainment*) nasional maupun global menyebabkan persaingan yang sangat ketat dalam memperebutkan pangsa pasar seperti sekarang ini. Perusahaan tidak hanya bisa mengandalkan produk, harga yang bersaing serta jumlah *outlet* yang banyak, tetapi didukung juga oleh upaya-upaya penting dalam memasarkan produk atau jasa yang dihasilkan.

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. Cinema XXI pertama kali didirikan di Plaza Indonesia Entertainment X'nter pada bulan Januari 2004, dengan 4 buah *theater* reguler dan 2 buah *theater* Premiere. Cinema XXI yang diberi nama studio XXI ini merupakan satu-satunya cinema XXI yang menggunakan sofa empuk di keseluruhan studionya, dan memiliki sertifikat *THX* (*Tomlinson Holman eXperiment*) untuk semua studionya. Mayoritas film-film yang di putar cinema XXI merupakan film-film Hollywood,

baik yang terbaru, ataupun yang telah tersimpan lama. Namun beberapa XXI juga turut memutar film Indonesia, sesuai dengan lokasi dan pasar pengunjung pusat perbelanjaan yang bersangkutan.

Beberapa cinema 21 turut direnovasi menjadi cinema XXI, dengan penambahan karpet, perubahan desain, dan penggantian kursi studio. Setiap tahunnya, kemunculan cinema XXI di kota-kota besar terus meningkat, menggantikan kemunculan cinema 21. Tidak hanya itu, beberapa Cinema XXI masih terus melakukan pembenahan.

Di penghujung 2008, seiring dengan perkembangan teknologi 3D dan makin maraknya film-film berbasis format tersebut, Cinema XXI turut mengaplikasikan teknologi Dolby Digital cinema 3D di beberapa XXI yang memadai. Jumlah bioskop XXI yang mengadakan fasilitas ini pun masih terus bertambah, seiring dengan perkembangan film-film berformat digital dan 3D yang meningkat jumlahnya. Perbedaan mencolok antara cinema XXI dengan cinema 21 adalah dengan di sediakannya sejumlah fasilitas seperti games, cafe, lounge, disekeliling gerai XXI.

Bagian *ticketing* menggunakan seragam setelan berwarna hitam, bagi karyawan wanita dengan setelan rok hitam yang membelah dipinggir kaki dan bagi karyawan pria dengan setelan celana hitam bahan. Serta karyawan wajib berseragam rapih dengan sepatu hak tinggi bagi wanita dan sepatu pantofel bagi laki-laki. Bagian melayani di XXI cafe mengenakan kemeja putih baik pegawai wanita maupun pria. Security menggunakan seragam setelan berwarna hitam.

Karyawan wanita harus menggunakan makeup dengan baik, serta rambut rapih berlaku bagi seluruh karyawan cinema XXI.

Kualitas pelayanan harus menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Berry dan Zenthaml (2006) berpendapat bahwa “keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Karyawan XXI di biasakan berbuat 3S yaitu Senyum, sopan, dan sapa kepada pelanggan.

Kualitas layanan yang baik adalah strategi untuk mencapai tujuan perusahaan jasa untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Upaya mempertahankan pelanggan yang loyal ini menjadi tantangan pihak perusahaan karena pelanggan saat ini semakin kritis memilih tempat menonton bioskop yang sesuai dengan harapannya. Loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk/jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang

membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk/jasa tersebut. Cinema XXI harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan agar mendapatkan pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Dalam penelitian ini di adakan pra survey pada tanggal 19 Februari 2016 kepada 20 pengunjung Cinema XXI Mall Taman Anggrek untug mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Ada beberapa keluhan dalam kualitas pelayanan yang diberikan Cinema XXI Mall Taman Anggrek yaitu

Tabel 1.1 Data Pra Survey

NO	Keluhan Pengunjung	Jumlah
1.	Masih terjadinya antrian yang panjang saat dikeluarkannya film terbaru yang diminati pengunjung karena tempat antrian yang sangat kecil serta terkadang tidak semua loket dibuka.	13 orang
2.	Tidak adanya tempat bangku dan meja makan di cafe XXI Mall Taman Anggrek.	3 orang
3.	Akses pintu keluar sangat jauh dari lokasi Cinema XXI.	4 orang

Dari data pra survey pada tanggal 19 Februari 2016 menunjukkan bahwa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat dengan adanya beberapa keluhan yang diungkapkan oleh 20 pengunjung.

Dalam hasil penelitian sebelumnya oleh Prentice (2013) yang berjudul *Service quality perceptions and customer loyalty in casinos*, maka peneliti mengambil judul penelitian yang sama, tetapi dengan objek yang berbeda yaitu

Cinema XXI Mall Taman Anggrek. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CINEMA XXI MALL TAMAN ANGGREK JAKARTA BARAT”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1.2.1.2 Masih terjadinya antrian tiket yang sangat panjang saat dikeluarkannya film terbaru

1.2.1.3 Tidak adanya tempat makan di cafe XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.

1.2.1.4 Akses pintu keluar yang jauh dari bioskop Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Penulis hanya membatasi penelitian ini pada variabel-variabel yang akan diteliti untuk melihat bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.

1.3 Perumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1.3.1. Apakah terdapat pengaruh *tangibles* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat?

- 1.3.2 Apakah terdapat pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat?
- 1.3.3 Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat?
- 1.3.4 Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat?
- 1.3.5 Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat?
- 1.3.6 Apakah terdapat pengaruh *tangibles, emphaty, reliability, assurance dan responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat?
- 1.3.7 Faktor manakah yang paling dominan antara *tangibles, emphaty, reliability, assurance dan responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.4.1 Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.
- 1.4.2 Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.
- 1.4.3 Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.
- 1.4.4 Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.

- 1.4.5 Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.
- 1.4.6 Untuk mengetahui pengaruh *tangible, emphaty, reliability, assurance, dan responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan pada Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat.
- 1.4.7 Untuk mengetahui faktor yang paling dominan antara pengaruh *tangible, emphaty, reliability, assurance dan responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan Cinema XXI Mall Taman Anggrek.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1.5.1 Bagi Penulis

Untuk menambah pemahaman mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

1.5.2 Bagi Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjadikan pelanggan yang loyal

1.5.3 Bagi Pembaca

Sebagai bahan ilmu pengetahuan dan referensi dan studi perbandingan untuk penelitian sejenis.