

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BIOSKOP TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA CGV CINEMAS  
PALEMBANG TRADE CENTER (PTC)**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis**

**Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**MELVA JULIANA**

**NPM 0616 3060 0469**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2019**



**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BIOSKOP  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA CGV  
CINEMA PALEMBANG TRADE CENTER**



**LAPORAN AKHIR**

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

**Disusun Oleh :**

**Melva Juliana**

**NPM 061630600469**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

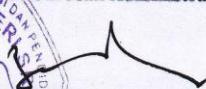
  
**Dr. Elvia Zahara, S.E., M.M.**  
NIP 195808231988112001

**Palembang, Juli 2019**  
**Pembimbing II**

  
**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.**  
NIP 197208182003121002

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



  
**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res.M**  
NIP 196008061989101001



Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melva Juliana

NPM : 061630600469

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis DIII

Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Bioskop Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CGV Cinemas Palembang Trade Center (PTC)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini dan konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

MELVA JULIANA  
061630600469

Melva Juliana  
NPM 061630600469

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Melva Juliana

NPM : 061630600469

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis

Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Bioskop Terhadap  
Kualitas Pelayanan Pada CGV Cinema Palembang  
Trade Center

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 2 Agustus 2019

## TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Elvin Zahara, S.E., M.M</u> Ketua		<u>7-08-2019</u>
2.	<u>Dra. Esva Alhadi, M.M</u> Anggota		<u>6-08-2019</u>
3.	<u>Afrizawati M. S.E., M.Si</u> Anggota		<u>12-08-2019</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

“Satu-satunya persiapan terbaik untuk hari esok adalah menggunakan hari ini sebaik-baiknya”

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

“Belajar dari kesalahan itu lebih baik, dari pada tidak ada kesalahan. Karena adanya kesalahan maka kita bisa memperbaikinya lebih baik lagi”

(Melva J Simanjuntak)

**Di Persembahkan Untuk:**

**Kedua orang tua yang tercinta**

**Kakak, Adik yang saya sayangi**

**Dosen-dosen yang telah membimbing kami**

**Sahabat-sahabat tercinta**

**Teman seperjuangan kelas GNB**

**Almamaterku POLSRI**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karuni-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun Laporan Akhir ini adalah **“Tingkat Kepuasan Konsumen Bioskop Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CGV Cinemas Palembang Trade Center”**.

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun isi dari pembahasan Laporan Akhir ini adalah penulis membagikan kuesioner kepada konsumen CGV Cinemas yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada CGV Cinemas Palembang Trade Center yang diukur dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) serta dimensi mana yang paling dominan atau paling tinggi dinilai oleh pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih belum dapat dikatakan atau bahkan jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Adapun terwujudnya Laporan ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing, Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum,Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ed. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Elvia Zahara S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbangannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbangannya, saran, dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Bapak Rivan Charly selaku manager CGV Cinemas Palembang Trade Center yang telah memberikan dan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kedua orang tua saya beserta keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan pada penulis dalam menuntut ilmu.
9. Sahabat-sahabat penulis kelas 6 NB khususnya Septa Arifina, Echa Wahyuni yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan pelindungannya Amin.

Palembang, Juli 2019

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen bioskop terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CGV Cinemas Palembang Trade Center. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak CGV Cinemas Palembang Trade Center mengetahui bagaimana penelitian dari konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner secara langsung dengan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Data hasil kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert dan dihitung dengan menggunakan interpretasi skor. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang telah diteliti, CGV Cinemas sudah dinilai sangat baik oleh konsumen dengan skor persentase 86,14%. Berdasarkan dari hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, pada dimensi Empati (*Empathy*) mendapatkan hasil paling tinggi yaitu sebesar 87,55% yang tergolong kedalam kategori sangat baik. Berdasarkan data tersebut, sebaiknya persentase yang ada harus dapat ditingkatkan secara maksimal oleh CGV Cinemas agar dapat menghasilkan penilaian yang tinggi ladi dari konsumen.

**Kata Kunci:** **Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

*The research aims to determine the level of customer satisfaction toward quality of service provided by CGV Cinemas Palembang Trade Center. The benefits of this research is that the CGV Cinemas Palembang Trade Center can find out how ratings from customers about the quality of service provided. The research data was obtained from qualitative and quantitative methods. Data from the questionnaire measured using Likert scale and are calculated by using the interpretation of the score. From the five dimensions of service quality has been investigated, CGV Cinemas has been rated by customers well in the amount of 86,14%. Based on the result of calculation of the five dimensions used to measure the level of customers satisfaction, the empathy dimensions received the highest yield in the amount of 87,55% which belong to a very good category. Based on these data, we suggest the presentation that should be increased to the maximum by CGV Cinemas in order to produce a high again evaluation from customers.*

**Keyword:** *Customer Satisfaction, Service Quality.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFRAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFRAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	5

1.5 Metodeologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	6
1.6 Teknik Sampling .....	8
1.7 Analisis Data .....	8

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.2 Kepuasan Konsumen .....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen .....	12
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.4 Prinsip Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Pengertian Jasa .....	16
2.5 Karakteristik Jasa .....	17
2.6 Klasifikasi Jasa.....	18

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	21
3.2.1 Visi .....	21
3.2.2 Misi.....	21
3.3 Logo Perusahaan .....	21

3.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	22
3.5 Uraian Pembagian Tugas .....	23
3.6 Daftar Harga Tiket dan Tipe-tipe Auditorium .....	25
3.6.1 Daftar Harga Tiket .....	25
3.6.2 Tipe-tipe Auditorium.....	25
3.7 Profile Responden .....	27

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan Pada Konsumen	
Bioskop CGV Cinemas Palembang Trade Center .....	31
4.1.1 Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	31
4.1.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	34
4.1.3 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	37
4.1.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	40
4.1.5 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	42
4.1.6 Kepuasan Konsumen.....	46
4.2 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan yang paling Dominan	
Pada Konsumen CGV Cinemas Palembang Trade Center....	48
4.2.1 Persentase Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan .....	49

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Bioskop CGV Cinemas PTC .....	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan .....	9
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi .....	10
Tabel 3.1 Daftar Harga Tiket CGV Cinemas PTC .....	25
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Berkunjung .....	29
Tabel 4.1.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	33
Tabel 4.1.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	36
Tabel 4.1.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	39
Tabel 4.1.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	42
Tabel 4.1.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	45
Tabel 4.2.1 Persentase Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan Pada CGV Cinemas Palembang Trade Center .....	46
Tabel 4.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling dominan Terhadap Kepuasan Konsumen Bioskop CGV Cinemas Palembang Trade Center .....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

**Halaman**

Gambar 3.1 Logo Perusahaan CGV Cinemas.....21

Gambar 3.2 Struktur Organisasi CGV Cinemas .....23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 6 Lembar Izin Pengambilan Data

Lampiran 7 Lembar Kunjungan Mahasiswa

Lampiran 8 Lembar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 9 Jawaban Responden