

ABSTRAKSI

Rizqy Aziz Basuki, Nomor mahasiswa 152110062, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (studi pada pelanggan bioskop Empire XXI Yogyakarta)”. 2015. Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono, S.Sos. M.Si dan Dosen Pembimbing II Suratna, M.AB.

Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bioskop Empire XXI Yogyakarta. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap harapan pelanggan, kepentingan pelanggan, serta kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian survey. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Yogyakarta yang merupakan pelanggan. Sample dipilih 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL analysis dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil penelitian ini diperoleh gap rata-rata yang negatif pada tiap variabel dari metode SERVQUAL yang telah di uji menggunakan uji beda, untuk mengetahui tingkat signifikansi nya. Berdasarkan hasil SERVQUAL semua dimensi kualitas pelayanan belum mampu memberikan hasil yang memuaskan bagi pelanggan, karena semua variabel masih terdapat gap yang signifikan. Kemudian berdasarkan hasil IPA Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian menggunakan *Importance – Performance analysis* dapat diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan pada bioskop Empire XXI Yogyakarta rata – rata memiliki tingkat kepentingan yang melebihi kinerja. Berdasarkan *Importance – Performance matrix*, Tiap-tiap atribut di bagi menjadi 4 kuadran (A,B,C,D).

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka diperoleh kesimpulan dan saran bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bioskop Empire XXI Yogyakarta dan yang perlu ditingkatkan prioritasnya untuk diperbaiki kinerjanya adalah kuadran A yang terdiri dari ruang tunggu (*waiting room*) yang nyaman, tempat parkir yang luas, proses pelayanan tiket yang mudah, kemampuan karyawan memberikan informasi yang jelas sehingga mudah dimengerti, karyawan bertanggung jawab terhadap keamanan pelanggan, dan memberikan kesan yang baik kepada para pelanggan. Kemudian pada kuadran B yang perlu untuk di pertahankan adalah atribut penggunaan teknologi layar (*screen*) modern yang terbaru, penggunaan teknologi pengeras suara (*speaker*) modern yang terbaru, tempat duduk yang nyaman di dalam studio, pilihan film yang berkualitas, ketepatan waktu pemutaran film yang sesuai dengan jadwal, pelayanan yang nyaman sejak awal, penerapan teknologi bioskop yang terbaik, kecakapan karyawan dalam melayani pelanggan, karyawan bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan, sikap sopan karyawan dalam melayani pelanggan, dan jadwal pemutaran film yang nyaman bagi semua pelanggannya.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualita Pelayanan.