

ABSTRAK SKRIPSI

Sejalan dengan berkembangnya kemajuan di segala bidang, teknologi informasi dan industri pengetahuanpun menjadi bagian yang sangat penting. Informasi yang cepat dan akurat adalah suatu tuntutan yang mendesak. Bahkan dalam bidang hiburan, informasi tersebut yang dikemas dalam bentuk berita, musik dan film sangat dibutuhkan dan dikonsumsi sehari-hari.

Salah satu bentuk hiburan tersebut adalah menonton film layar lebar pada sineplek. Dengan jumlah sineplek yang ada pada saat ini, konsumen mempunyai keleluasaan dalam memilih sineplek yang memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Hal ini tentunya mengakibatkan bertambah ketatnya persaingan di antara berbagai sineplek yang ada tersebut.

Persaingan tidak selamanya membawa dampak yang buruk, tetapi dapat menjadikan industri lebih maju dan berhasil. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat tersebut usaha promosi saja tidaklah cukup. Pihak sineplek dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas layanannya, sehingga dapat menghasilkan layanan jasa yang lebih baik dibanding dengan pesaingnya.

Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang menyertai suatu produk utama tertentu dapat berbeda-beda. Ada konsumen yang mengatakan bahwa kualitas suatu layanan baik, akan tetapi ada konsumen lain yang mengatakan bahwa kualitas layanan tersebut tidak baik.

Adanya perbedaan dalam menentukan kualitas suatu layanan tersebut mendorong penulis untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas layanan antara sineplek Mitra, Surabaya dan Arjuna di Surabaya, dan seberapa jauh layanan tersebut diberikan oleh ketiga sineplek.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi pembahasan mengenai kualitas layanan jasa hanya ditinjau dari segi lima tingkatan produk. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan (kuesioner) kepada sejumlah responden. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling tipe quota sampling.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji Kruskal Wallis untuk uji hipotesis ditinjau dari aspek Core Benefit, Generic Product, Expected Product, Augmented Product dan Potential product.

Dari pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik suatu simpulan bahwa dilihat dari aspek Core Benefit

ternyata tidak terdapat perbedaan kualitas layanan jasa di antara ketiga sineplek. Sedang dilihat dari empat aspek yang lain ternyata terdapat perbedaan kualitas layanan di antara ketiga sineplek.

