

UNIVERSITAS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : Sherly Tjindra

Nomor Pokok : 3952090

Nirm : 95.7.004.13021.35951

Jurusan : Manajemen

**JUDUL : PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN BIOSKOP DELTA
21, GALAXY 21, DAN TUNJUNGAN 21 DI SURABAYA**

RINGKASAN ISI:

Sejalan dengan berkembangnya kemajuan di segala bidang, teknologi informasi dan pengetahuan menjadi komoditi yang semakin dibutuhkan di mana komunikasi media (audio dan visual) terasa semakin penting dan perlu bagi konsumsi sehari-hari. Salah satu bentuk teknologi audio visual adalah menonton film di bioskop. Hiburan ini dari dulu hingga sekarang tetap disenangi.

Bagi orang yang tinggal di kota besar seperti di Surabaya, menonton film di bioskop merupakan salah satu alternatif hiburan untuk mengurangi ketegangan akibat aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan. Hiburan audio visual ini sangat menarik dan terus dikembangkan dari tahun ke tahun. Oleh karenanya, film-film yang disajikan bersama dengan keinginan konsumen dipadukan sedemikian rupa oleh masing-masing gedung bioskop.

Saat ini di Surabaya terdapat banyak gedung bioskop di antaranya adalah Delta (di Surabaya Plaza), Empire (di Jalan Mayjen Sungkono), Galaxy (di Galaxy Mall), Mitra (di Jalan Yos Sudarso), Odeon (di Pasar Atum), Surabaya (di Jalan Pahlawan), dan Tunjungan (di Tunjungan Plaza). Dengan melihat kenyataan semakin banyaknya gedung bioskop yang didirikan, hal ini tentu menimbulkan persaingan yang ketat terutama pada gedung-gedung bioskop yang sama tingkatannya. Salah satu cara yang utama untuk membedakan perusahaan jasa adalah dengan memberikan kualitas jasa yang lebih tinggi secara konsisten daripada pesaingnya.

Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan dapat berbeda-beda. Ada konsumen yang mengatakan bahwa kualitas layanan suatu badan usaha itu adalah baik, akan tetapi ada konsumen lain yang mengatakan bahwa kualitas layanan badan usaha tersebut tidak baik. Adanya perbedaan dalam persepsi konsumen ini mendorong penulis untuk mengetahui apakah ada

perbedaan kualitas layanan antara gedung bioskop Delta 21, Galaxy 21, dan Tunjungan 21 di Surabaya.

Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Pemilihan obyek gedung bioskop Delta 21, Galaxy 21, dan Tunjungan 21 dilakukan atas pertimbangan bahwa konsumen Surabaya lebih mengenal gedung bioskop tersebut daripada gedung bioskop lainnya, pemiliknya adalah satu orang, target pasarnya sama yaitu kaum remaja dan tua menengah ke atas, lokasinya sama-sama terletak di daerah yang strategis yaitu pusat perbelanjaan, dan mempunyai kecepatan pemutaran jenis-jenis film terbaru yang sama.

Untuk penelitian ini target populasi yang ditetapkan adalah pelanggan yang terdiri dari pria dan wanita yang pernah menonton di gedung bioskop Delta 21, Galaxy 21, dan Tunjungan 21, minimal 2 kali dalam sebulan dan yang memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, yang berusia minimal 17 tahu dan berpendidikan minimal SMU dengan alasan responden dapat memahami dan memberi tanggapan dalam mengisi kuesioner , dan yang bertempat tinggal di Surabaya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 150 responden. Teknik pengambilan sampelnya adalah non probability sample dengan tipe Quota Sampling. Waktu yang digunakan untuk penyebaran kuesioner ini kurang lebih satu minggu. Lokasi penelitian dilakukan di gedung bioskop Delta 21 (di Surabaya Plaza), Galaxy 21 (di Galaxy Mall), dan Tunjungan 21 (di Tunjungan Plaza).

Aras dan skala pengukuran yang dipergunakan adalah aras *interval* dan skala *Semantic Differential Scale* yang menggunakan angka 1 sampai 7.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Uji Anova Satu Arah dan dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa Tunjungan 21 dipersepsikan paling baik daripada Delta 21, dan Galaxy 21.

Dari pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan antara bioskop Delta 21, Galaxy 21, dan Tunjungan 21 di Surabaya.

Surabaya, 12 Maret 1999

Penulis



(Sherly Tjindra)

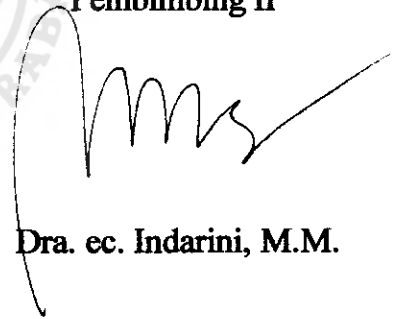
Mengetahui

Pembimbing I



Heru Suprihhadi, S.E., M.S.

Pembimbing II



Dra. ec. Indarini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. ec. Frits A. Martin Faah, M.Si.