

## ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan teknologi di Indonesia, makin banyak peralatan elektronik yang dapat mengancam kelangsungan hidup dari sebuah bioskop. Kehadiran VCD, DVD, Laserdisc, dan diikuti dengan hadirnya peralatan *home theatre* yang dapat menghadirkan suasana menonton film seperti layaknya di bioskop namun dapat dinikmati di rumah. Namun suasana menonton film dengan layar lebar untuk saat ini hanya dapat ditemukan di bioskop. Kemampuan untuk mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen menjadi syarat mutlak untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan di suatu bioskop.

Agar dapat tetap eksis, sebuah bioskop tergantung dari konsumen. Oleh karena itu perlu diketahui apa yang sebenarnya konsumen inginkan dan apa konsumen sudah merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan. Untuk itu diperlukan suatu penelitian tentang kualitas layanan.

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang menonton di bioskop MITRA21. hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan gap tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh bioskop MITRA21. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik konsumen secara umum yang hasilnya adalah mayoritas konsumen adalah pelajar/mahasiswa dengan usia 17-27 tahun yang menonton bersama pacar atau teman dan menyukai jam pertunjukan pukul 19.05 dan memilih bioskop MITRA21 dengan alasan karena harga yang pantas dan lokasi yang mudah dijangkau. Selanjutnya untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen maka dilakukan analisis *service quality gap 5*, dan untuk mengatasi kesenjangan tersebut maka dilakukan analisis kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan dan didapatkan bahwa prioritas perbaikan adalah kebersihan gedung bioskop dan kebersihan toilet menempati urutan pertama dan kedua yang paling penting untuk diperhatikan, diikuti oleh kualitas gambar dan tata suara yang baik, kenyamanan tempat duduk dalam bioskop, dan tidak ada gangguan pemutusan film. Setelah prioritas perbaikan ditentukan lalu dilakukan wawancara dengan konsumen dan manajemen bioskop untuk menentukan strategi perbaikan yang disesuaikan dengan mayoritas konsumen di bioskop MITRA21 yaitu pelajar/mahasiswa yang berumur 17 – 27 tahun dengan pengeluaran rata-rata per bulan Rp 250 ribu – Rp 500 ribu. Setelah didapatkan strategi perbaikan antara lain dengan memperhatikan kebersihan gedung dan toilet, perawatan alat untuk menunjang kualitas gambar dan *sound system* serta peniadaan gangguan pemutusan film maka dilakukan usulan perbaikan kualitas layanan. Strategi perbaikan diusahakan tidak meningkatkan harga tiket.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi masukan kepada pihak manajemen bioskop MITRA21 untuk meningkatkan kualitas pelayannya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.