

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada tempat Hiburan di
Caturtanggal Depok, Sleman

(Studi Kasus pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster)

SKRIPSI

disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Noval Dwi Kurniawan
Nomor Mahasiswa : 13311362
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 7 Maret 2017

Penulis,



Noval Dwi Kurniawan

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada tempat Hiburan di
Caturtanggal Depok, Sleman
(Studi Kasus pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster)

Nama : Noval Dwi Kurniawan

Nomor Mahasiswa : 13311362


Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 7 Maret 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,


Siti Nurul Ngaini, Dra., M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA TEMPAT HIBURAN DI
CATUR TUNGGAL, DEPOK, SLEMAN (STUDI KASUS PADA MOVIE BOX GEJAYAN
DAN BLACKBUSTER)**

Disusun Oleh : NOVAL DWI KURNIAWAN

Nomor Mahasiswa : 13311362

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Senin, tanggal: 10 April 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji

: Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



D. B. Agus Harjito, M.Si.



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Pada Semester Genap 2016/2017, hari Senin, tanggal 10 April 2017 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama : **NOVAL DWI KURNIAWAN**
No. Mahasiswa : **13311362**
Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA TEMPAT HIBURAN DI CATUR TUNGGAL, DEPOK, SLEMAN (STUDI KASUS PADA MOVIE BOX GEJAYAN DAN BLACKBUSTER)**
Pembimbing : **Siti Nurul Ngaini, Dra., MM**
Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir/Skripsi tersebut dinyatakan:

1. **Lulus Ujian Tugas Akhir *)**
 - a. ~~Tugas Akhir tidak direvisi~~
 - b. Tugas Akhir perlu direvisi
2. ~~Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir~~

Nilai : A/B.....
Referensi : Layak/Tidak Layak *) ditampilkan di Perpustakaan
Tim Penguji
Ketua Tim : **Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.**
Anggota Tim : **Siti Nurul Ngaini, Dra., MM**

Yogyakarta, 10 April 2017
Ketua Program Studi Manajemen

Sutrisno, Dr., Drs., MM.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
- Bagi yang lulus Ujian Tugas Akhir dan Komprehensif
segera konfirmasi ke Divisi Akademik

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah berkat segala rahmat Allah SWT, sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan untuk

Kedua Orang tuaku yang tiada henti mendoakan, memberi semangat dan selalu memberi dukungan.

Terima kasih atas semua ilmu dan nasehat yang diberikan.

Skripsi ini merupakan langkah awal untuk kehidupan di masa depan, doa restu yang selalu dipanjatkan semoga selalu mendapat ridho-Nya.

Aamiin

Teruntuk kakak dan adikku tersayang, terima kasih selalu mendoakanku, doa yang mengantarkanku atas kelancaran skripsi ini. Semoga kau dapat mewujudkan cita-citamu dan selalu semangat dalam karir dan studimu.

Teruntuk wanita yang selalu menemani mendampingiku, Hera Normalita terima kasih atas kesabarannya dan kasih sayangnya.

Teruntuk teman – teman seperjuangan manajemen 2013 yang saling support dalam segala hal apapun, memberikan semangat dan masukan dalam mengerjakan skripsi dsb, semoga kita semua mahasiswa mahasiswi manajemen 2013 dapat sukses di masa depan.

Aamiin

HALAMAN MOTTO

“Barang siapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”

(QS. Ath-Thalaq: 3).

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang.”

(H.R.Tirmidzi)

“Sebaik-baiknya manusia adalah mereka yang paling banyak manfaatnya bagi masyarakat sekitarnya.”

(Hadist At Tabrani)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. AL Insyirah : 6-8)

ABSTRAKSI

Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang mampu sesuai dengan harapan (ekspektasi) pelanggan. yang berarti bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pengunjung MovieBox Gejayan dan BlockBuster di Caturtunggal Depok, Sleman. dan Untuk mengetahui tingkat perbandingan kepuasan pengunjung MovieBox Gejayan dan BlockBuster di Caturtunggal Depok, Sleman.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi adalah semua pengunjung yang pernah berkunjung ke MovieBox Gejayan dan BlockBuster, dengan teknik sampling *Non Probability Sampling* dengan metode *survey*. Teknik analisis data meliputi: uji instrument terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t.

Hasil penelitian menggunakan uji F menunjukkan bahwa, Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan secara bersama – sama (Simultan) terhadap kepuasan pengunjung pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster, terbukti diperoleh nilai sig. sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek MovieBox Gejayan dan BlockBuster. Berdasarkan uji T pada MovieBox Gejayan variabel Tangibles, Responsiveness dan Empathy menunjukkan tiga variabel tersebut berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung sedangkan Reliability dan Assurance pada MovieBox Gejayan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Lain halnya dengan BlockBuster, pada BlockBuster variabel Reliability dan Empathy yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjungnya, sedangkan tiga variabel lainnya yakni tangibles, responsiveness dan Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dan hasil uji beda Terdapat perbedaan secara signifikan pada kualitas pelayanan, terutama pada dimensi Reliability, Assurance, Empathy dan dari penilaian Kepuasan pengunjung anatara MovieBox Gejayan dan BlockBuster dengan masing – masing sig sebesar 0.001, 0.000, 0.028, 0.012 < 0.05. Sedangkan untuk dimensi Tangibles dan Responsiveness tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara MovieBox Gejayan dan BlockBuster dengan nilai sig sebesar 0.099, 0.271 > 0.05

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRAKSI

Quality of Service as a measure of how good a level of service capable of in line with expectations (expectations) customers. meaning that the quality of service is determined by the ability of the company meet the needs and desires of customers in accordance with customer expectations. the purpose of this research is to To analyze the effect of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the satisfaction of visitors MovieBox Caturtunggal Gejayan and Blockbuster in Caturtunggal Depok, Sleman. and To determine the level of visitor satisfaction comparison MovieBox Gejayan and Blockbuster in Caturtunggal Depok, Sleman.

This type of research is quantitative descriptive method. The population is all the visitors who have been to MovieBox Gejayan and Blockbuster, with sampling techniques Non-Probability Sampling with survey. Data analysis techniques include: test instrument consisting of validity and reliability, the classic assumption test consists of normality test, multicollinearity, and heteroscedasticity, multiple linear regression tests as well as tests of hypotheses consisting of F test, test the coefficient of determination and t test.

The results using the F test shows that, There is a positive and significant influence between service quality together - the same (simultaneous) to the satisfaction of visitors to the MovieBox Gejayan and Blockbuster, proved obtained sig. $0.000 > 0.05$ so that it can be concluded that the quality of service consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy effect on visitor satisfaction on objects MovieBox Gejayan and Blockbuster. Based on the T test at MovieBox Gejayan Tangibles, Responsiveness and Empathy shows three of these variables have a significant effect partially on visitor satisfaction, while Reliability and Assurance at MovieBox Gejayan no significant effect on customer satisfaction. Another case with Blockbuster, the Blockbuster Reliability and Empathy variables that significantly influence the satisfaction of visitors, while three other variables namely tangibles, responsiveness and Assurance kepuasam no significant effect on visitors. Based on the T test at MovieBox Gejayan Tangibles, Responsiveness and Empathy shows three of these variables have a significant effect partially on visitor satisfaction, while Reliability and Assurance at MovieBox Gejayan no significant effect on customer satisfaction. Another case with Blockbuster, the Blockbuster Reliability and Empathy variables that significantly influence the satisfaction of visitors, while three other variables namely tangibles, responsiveness and assurance no significant effect on customer satisfaction. And the different test results are significant differences in quality of service, especially on the dimensions of Reliability, Assurance, Empathy and from visitor satisfaction ratings anantara MovieBox Gejayan and Blockbuster with each sig of 0.001, 0.000, 0.028, $0.012 > 0.05$. As for dimensions and Responsiveness Tangibles not there was significant difference between MovieBox Gejayan and Blockbuster with sig of $0.099, 0.271 > 0.05$

Keywords: service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada tempat Hiburan di Caturtanggal Depok, Sleman (Studi kasus pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster) Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Nandang Sutrisno, SH., LL.M., M.Hum., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan dengan sabar dan penuh perhatian, motivasi, masukan, dan berbagai ilmu yang sudah dibagikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staff yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini
7. Kedua orangtua saya (Drs. Agus Budhy Sentausa dan Warningsih), Kakak tercinta Ratna Kartika Sari, SH. dan Adik tersayang Aditya Krisna Saputra, serta keluarga besar. Terimakasih telah selalu mendoakan, memberi semangat, dan memberikan kasih sayang yang tidak ada hentinya.
8. Kepada ninik dan pakde (Siti Djuwariyah dan Edhy Sentausa) yang saya sayang dan saya cintai, terimakasih atas doa – doa dan motivasi agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan kepada orang yang sangat saya sayangi dan cintai, Almarhum opah saya (Jhony Soehardjo) yang selalu menjadi inspirasi dan penyemangat saya agar dapat cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Pacar termanja, tergemeng, ter ter lah pokoknya, Hera Normalita, yang selalu menemani, membimbing, dan menyayangi. Terima kasih sudah selalu ada.
11. Rudy, Idam, Afwan, Veri, Rizki terima kasih telah menjadi teman ter'asik, teman main PES dan terima kasih juga telah menjadi teman seperjuangan di bangku perkuliahan. Semoga persahabatan kita terus terjaga.

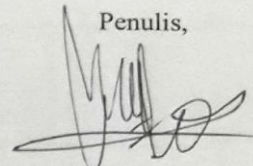
12. Teman-teman tersayang di grup (PHP) yang selalu berbagi keceriaan, memberikan motivasi dan dukungan.
13. Dan teman teman di Fakultas ekonomi UII dan fakultas lainnya yang selalu menghibur dan dapat memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi dan kegiatan selama di kampus UII.
14. Unit KKN 311, Fajar, Naufal, Dito, Tika, Yuni, Denik, dan Tania. Terima kasih sudah menjadi teman berbagi pengalaman selama KKN.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Maret 2017

Penulis,



Noval Dwi Kurniawan