

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.