

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
YANG DITAWARKAN BIOSKOP XX1

Studi Kasus konsumen bioskop Cinema XX1 di
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Markus Yefta Bhaskara
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa yang ditawarkan bioskop XX1 di Universitas Sanata Dharma, dan juga untuk mengetahui adakah perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang dibagi sama rata untuk mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan. Teknik analisis yang digunakan adalah 1) Analisis persentase untuk mengetahui karakteristik responden, 2) IKP untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, 3) Uji t dua sampel independen untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan.

Dari Analisis persentase diperoleh hasil yaitu laki - laki sebanyak 50 orang (50%) dan perempuan 50 orang (50%), mayoritas mahasiswa biasa menonton dengan teman yakni 43 orang (43%), mayoritas mahasiswa memiliki pengeluaran diantara Rp500.000,00 s.d Rp749.000,00 sebanyak 52 orang (52%), mayoritas mahasiswa menonton di bioskop XX1 dalam 2 bulan terakhir yaitu 2-4 kali sebanyak 64 orang (64%). Dari analisis Analisis Uji Beda Mean (*Independent Samples Test*) menunjukan bahwa adanya perbedaan persepsi yang signifikan antara tingkat kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan dimana laki-laki memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding wanita.

ABSTRACT
ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICE
ATTRIBUTES OFFERED BY THE CINEMA XX1

**A Case Studies is Consumer of Cinema XX1 movie theater at the University
of Sanata Dharma Yogyakarta**

Markus Yefta Bhaskara

**Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010**

The study aimed to determine the level of student satisfaction attributes of the services offered at cinema XX1 Sanata Dharma, and also to see if there are differences in student satisfaction levels of men and women. The research was case study with a sample size is 100 respondents.

The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who shared equally for male students and female students. The analysis technique used were 1) Analysis of percentages to determine the characteristics of respondents, 2) IKP to know the level of student satisfaction, 3) two independent samples t test to examine differences in student satisfaction levels of men and women.

Analysis of the results obtained from the percentage of men - men as many as 50 people (50%) and women's 50 men (50%), the majority of students used to watch with a friend that is 43 people (43%), spending the majority of students have among Rp500.000, 00 sd Rp749.000, 00 of 52 people (52%), the majority of students watching at the cinema XX1 in the last two months that is 2-4 times as many as 64 people (64%). From the analysis of Mean Difference Test Analysis (Independent Samples Test) indicates that there was a significant difference in perception between students' satisfaction level of men and women where men have higher satisfaction levels than women.