

ABSTRAK**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA BIOSKOP XXI DENGAN CGV BLITS JWALK DI YOGYAKARTA**

Melkior Nanda Jaka Prasetya
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) bagaimana kepuasan konsumen Bioskop XXI, 2) bagaimana kepuasan konsumen Bioskop CGV Blitz, 3) perbedaan kepuasan antara konsumen Bioskop XXI dan Bioskop CGV berdasarkan variabel demografi (usia dan jenis kelamin). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat komparatif atau perbandingan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan kriteria konsumen yang sedang menonton di Bioskop XXI dan Bioskop CGV Blitz. Penelitian ini menggunakan sampel 96 responden dengan ketentuan 48 konsumen Bioskop XXI dan 48 konsumen Bioskop CGV Blitz. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji normalitas data dan uji beda rata – rata tidak berpasangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) konsumen Bioskop XXI merasa tidak puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan Bioskop XXI, 2) konsumen Bioskop CGV Blitz merasa tidak puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan Bioskop CGV Blitz, 3) terdapat perbedaan kepuasan antara konsumen Bioskop XXI dan konsumen Bioskop CGV Blitz.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Perbandingan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT**THE COMPARISON OF CUSTOMER'S SATISFICATION LEVEL OF
XXI CINEMA AND CGV BLITZ J-WALK IN YOGYAKARTA**

Melkior Nanda Jaka Prasetya
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This research aims to know: 1) how the customer's satisfaction of XXI Cinema is, 2) how the customer's satisfaction of CGV Blitz is, 3) the differentiation of customer's satisfaction between XXI Cinema and CGV Blitz based on demographic variable (age and gender). Research type used is comparative or comparison. Sampling technique used is accidental sampling which the customer is watching movie at XXI Cinema and CGV Blitz. This research used 96 respondents as sample that consist of 48 customers of XXI Cinema and 48 customers of CGV Blitz. Research instrument is tested by validity test and reliability test, while data analysis technique used is normality test and unpaired sample test. The result shows that: 1) customer of XXI Cinema felt unsatisfy of the facility and service provided, 2) customer of CGV Blitz felt unsatisfy of the facility and service provided, 3) satisfaction between customer of XXI Cinema and CGV Blitz have differentiation.

Keywords: Customer's Satisfaction, Comparison of Customer's Satisfaction