

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS FILM,
DAN EFEK KOMUNITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON
FILM DI BIOSKOP**

(Studi pada penonton di Yogyakarta)



SKRIPSI

DISUSUN OLEH

VALINDA CAROLINA DE QUELYU

11140070

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS FILM,
DAN EFEK KOMUNITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON
FILM DI BIOSKOP**

(Studi pada penonton di Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat – syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

VALINDA CAROLINA DE QUELYU

NIM : 11140070

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS BISNIS - PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS FILM,
DAN EFEK KOMUNITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON
FILM DI BIOSKOP**

(Studi pada penonton di Yogyakarta)

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

VALINDA CAROLINA DE QUELYU

11140070

Dalam ujian skripsi program studi manajemen
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan LULUS untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen. Pada tanggal **05 JUN 2018**

Dosen Penguji :

1. Dra. Ety Istriani, MM
(Ketua Tim)
2. Dra. Purwani Retno Andalas, MM
(Dosen Pembimbing)
3. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, 22-6-2018

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Singgih Santoso, M.M

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Sisnunuhadi MBA, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS FILM DAN EFEK KOMUNITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENONTON FILM DI BIOSKOP

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagai mana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, Mei 2018



Valinda Carolina De Quelyu

11140070

HALAMAN MOTTO

“Filipi 4 : 13 Segala perkara dapat ku tanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku. ”

“Amsal 18:15 Hati orang berpengertian memperoleh pengetahuan, dan telinga orang bijak menuntut pengetahuan.”

“Ayub 36:26 Sesungguhnya, Allah itu besar, tidak tercapai oleh pengetahuan kita, jumlah tahun-Nya tidak dapat diselidiki.”

“Amsal 9:10 Permulaan hikmat adalah takut akan TUHAN, dan mengenal Yang Mahakudus adalah pengertian.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai saya

Papa Domingus De Quelyu dan Mama Renggonowati

Kakak Maria Margareta Michelle De Quelyu

Keponakan tersayang Nicholas Pandu Wibowo

Kakak Ipar Ardianto Wibowo

Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, M.M.

Bapak Danang

Scranton Women Scholarship

Rekan Staff dan Volunteer Unit Admisi dan Promosi Universitas

Kristen Duta Wacanan

(Pak Wiwit, Mas Andi, Ce Tiara, Kak Tika, Mbak Okti, Bu Sari, Bu Dian, dan teman-teman volunteer lainnya.)

Para Sahabat (Kak Benny Gunawan)

Teman seperjuangan skripsi (Syerly, Yudhit, Ida, Aldo, Andre, Aldi, Dorti, Lisna, Kriswahyuni

(Ibu Sumaryati, Alm Ibu Milkha (GKI Wongsodirjan)

Ibu Warinah, Bapak Krisna, Ibu Nuning

Seluruh Mahasiswa Prodi Manajemen

teman-teman lainnya yang selalu memberi semangat buat saya

Untuk Almamater saya Universitas Kristen Duta Wacana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Film dan Efek Komunitas terhadap keputusan menonton film di Bioskop” ini dengan baik.

Adapun penyusunan laporan tugas akhir ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di bidang Manajemen.

Selanjutnya dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasihNya yang tidak berkesudahan dan selalu baru setiap hari.
2. Ibu Dra Purwani Retno Andalas, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, sehingga atas bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik.
3. Papa Domingus dan Mama Renggonowati tercinta yang sangat luar biasa memberikan dukungan, kasih sayang dan kepercayaan kepada saya selamaini.
4. Kakak saya Maria Margaretha Michelle De Quelyu yang selalu memberi semangat dan dukungan.
5. Scranton Scholarship yang telah membantu membiayai kuliah saya dari semester 5 hingga semester 8
6. Yamaha Sumber Baru Motor yang telah memberikan pengalaman kerja praktek kepada saya di semester tujuh sekaligus menginspirasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi dan terjun ke dunia profesional.

7. Ibu Sumaryati, Alm Ibu Mikha, Bapak Danang, Ibu Warinah, Bapak Krisna, Ibu Nuning dan Kak Benny Gunawan yang telah membantu dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Seluruh teman – teman yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Dinas Pemerintahan terkait yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Daerah Istimewa Yogyakarta.
10. Semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan laporan tugas akhir (skripsi) ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi.

Demikian skripsi ini penulis buat, penulis mohon maaf atas semua kesalahan dan semoga karya penulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis,

Valinda Carolina De Qurlyu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Layanan.....	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	13

	2.1.3 Efek Komunitas.....	17
	2.1.4 Kelompok Refensi.....	20
	2.1.5 Keputusan Pembelian.....	22
	2.2 Penelitian Terhulu.....	24
	2.3 Model Penelitian.....	26
	2.4 Hipotesis.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
	3.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	28
	3.1.1 Data Primer.....	28
	3.1.2 Data Sekunder.....	28
	3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
	3.2.1 Jumlah Sampel.....	29
	3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
	3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
	3.4.1 Variabel Penelitian.....	30
	3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
	3.4.3 Pengukuran Variabel.....	33
	3.5 Uji Instrumen.....	34
	3.5.1 Uji Validasi.....	34
	3.5.2 Uji Reliabilitas.....	34
	3.6 Analisis Data.....	35
	3.6.1 Analisis Deskriptif.....	36
	3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36

3.6.3 Uji Hipotesis.....	38
1.Uji F.....	38
2.Uji T.....	39
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
1.Uji Multikolinieritas.....	41
2.Uji Normalitas.....	42
3. Uji Autokorelasi.....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 44
4.1 Hasil Analisis Data.....	44
4.1.1 Uji Instrumen.....	44
1.Uji Validitas.....	45
2.Uji Reliabilitas.....	47
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	47
1.Analisis Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
2.Analisis Prosentase Responden Berdasarkan Usia.....	48
3.Analisis Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.Analisis Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
5.Analisis Prosentase Responden Berdasarkan Frekuensi Menonton Film ke Bioskop Selama Satu Bulan.....	52
6.Analisis Prosentase Responden Berdasarkan	

Dengan Siapa Biasanya Pergi Menonton Film ke Bioskop	53
4.1.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.1.4 Pengujian Hipotesis.....	58
1.Uji F (simultan).....	58
2.Uji T.....	60
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	63
1.Uji Multikolinieritas.....	63
2.Uji Normalitas.....	64
3. Uji Autokorelasi.....	66
4.2 Pembahasan Hasil.....	66
4.2.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menonton Film di Bioskop.....	66
4.2.2 Pengaruh Variabel Kualitas Film Terhadap Keputusan Menonton Film di bioskop.....	67
4.2.3 Pengaruh Variabel Efek Komunitas Terhadap Keputusan Menonton Film di Bioskop	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	72
5.3.1 Saran Untuk Pengelola Gedung Bioskop.....	72
5.3.2 Saran Untuk Peneliti Selanjtnya.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persebaran Bioskop di Indpnesia	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung Bioskop di Indonesia dilihat dari jumlah penonton 10 film lokal	5
Tabel 1.3. Data Jumlah Pengunjung Bioskop di Indonesia dilihat dari jumlah penonton 10 film hollywood	6
Tabel 1.4 Data Jumlah Pengunjung Bioskop di D.I Yogyakarta dilihat dari jumlah penonton 10 Film Lokal	7
Tabel 1.5 Data Jumlah Pengunjung Bioskop di D.I Yogyakarta dilihat dari jumlah penonton 10 Film Hollywood	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas.....	47
Tabel 4.3 Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.4 Prosentase Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.5 Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.6 Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.7 Prosentase Responden Berdasarkan Frekuensi Menonton Film ke Bioskop dalam Satu Bulan	52
Tabel 4.8 Prosentase Responden Berdasarkan Dengan Siapa Biasanya Pergi Menonton Film Ke Bioskop.....	54
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.11 Uji F	59
Tabel 4.12 Uji T.....	61

Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi.....	66

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Halaman Gambar 2.3 Model Penelitian.....	26
--	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Ijin Penelitian

Lampiran2 Kuesioner

Lampiran 3 Uji Validitas Realibilitas

Lampiran 4 Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 5 Uji Hipotesis

Lampiran 6 Analisis Prosentase

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

Lampira 8 Catatan Revisi

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh variable kualitas layanan, kualitas film dan efek komunitas terhadap keputusan menonton film di bioskop, studi kasus pada penonton film bioskop di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah menonton film di bioskop yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan teknik *factor analysis*. Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu, kualitas layanan, kualitas film dan efek komunitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menonton film di bioskop oleh masyarakat.

Pengujian data menggunakan uji statistik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel bebas yaitu hanya efek komunitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menonton film di bioskop. Angka R^2 sebesar 0.083 (8,3%). Hal ini berarti 8,3% keputusan menonton film di bioskop dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini (kualitas layanan, kualitas film dan efek komunitas). Sedangkan sisanya 91,7 % dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kualitas film, efek komunitas dan keputusan menonton

ABSTRACT

The objective of this research is explaining the influence of variable service quality, film quality, and community effects for consumer decision to watch movies in theaters, case study for consumer movie theaters in Special Region Of Yogyakarta. Methods of data collection is done by spreading questionnaires to 100 respondents who did watch movie theaters in Special Region Of Yogyakarta using factor analisis technique. The hypothesis put forward in this research that are service quality, film quality and community effects give positive influence on consumer decision to watch movie in theaters.

The data were tested by using the multiple linear regression analysis. The results showed the independent variables that are just community effects give positive and significant influence on consumer decision to watch movie in theaters . The coefficient of determination (R^2) was which mean independent variables (service quality, film quality, and community effects) can explain dependent variable that is brands switching as much 0,083 as 8,3

% and the rest 91,7% were affected by other variables which were not mentioned in this research.

Keywords: Service Quality, film quality, community effects and the decision to watch

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh variable kualitas layanan, kualitas film dan efek komunitas terhadap keputusan menonton film di bioskop, studi kasus pada penonton film bioskop di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah menonton film di bioskop yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan teknik *factor analysis*. Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu, kualitas layanan, kualitas film dan efek komunitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menonton film di bioskop oleh masyarakat.

Pengujian data menggunakan uji statistik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel bebas yaitu hanya efek komunitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menonton film di bioskop. Angka R^2 sebesar 0.083 (8,3%). Hal ini berarti 8,3% keputusan menonton film di bioskop dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini (kualitas layanan, kualitas film dan efek komunitas). Sedangkan sisanya 91,7 % dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kualitas film, efek komunitas dan keputusan menonton

ABSTRACT

The objective of this research is explaining the influence of variable service quality, film quality, and community effects for consumer decision to watch movies in theaters, case study for consumer movie theaters in Special Region Of Yogyakarta. Methods of data collection is done by spreading questionnaires to 100 respondents who did watch movie theaters in Special Region Of Yogyakarta using factor analisis technique. The hypothesis put forward in this research that are service quality, film quality and community effects give positive influence on consumer decision to watch movie in theaters.

The data were tested by using the multiple linear regression analysis. The results showed the independent variables that are just community effects give positive and significant influence on consumer decision to watch movie in theaters . The coefficient of determination (R^2) was which mean independent variables (service quality, film quality, and community effects) can explain dependent variable that is brands switching as much 0,083 as 8,3

% and the rest 91,7% were affected by other variables which were not mentioned in this research.

Keywords: Service Quality, film quality, community effects and the decision to watch

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini, dapat di lihat dalam kehidupan sehari-hari banyak orang selalu sibuk dengan pekerjaan dan rutinitas sehari-hari. Hal ini menyebabkan banyak orang pasti membutuhkan suatu sarana untuk melepas kejenuhan akibat rutinitas yang mereka lakukan. Karena jika bekerja terlalu lama maka akan muncul rasa jenuh dengan pekerjaannya dan akan menyebabkan stres. Stres adalah penyebab utama kecacatan permanen dan gangguan kesehatan dalam jangka panjang. Stres menyebar lebih luas daripada penyakit kronis seperti stroke, serangan jantung, kanker, dan gangguan pada punggung. Para peneliti percaya, stres paling sering dialami di tempat kerja, akibat guncangan ekonomi yang berkepanjangan.

Untuk dapat menghindari rasa stres ketika sudah merasa jenuh, maka dapat diantisipasi dengan melakukan hiburan seperti menonton film. Menonton film dapat dilakukan di dalam rumah misalnya dengan menonton acara di televisi, VCD, maupun DVD. Menonton juga dapat dilakukan di luar rumah yaitu dengan cara pergi ke bioskop. Bioskop berasal dari kata BOSCOOP (bahasa Belanda yang juga berasal dari Bahasa Yunani) yang artinya Gambar Hidup. Bioskop adalah tempat untuk menonton pertunjukan film dengan menggunakan layar lebar, gambar film dengan menggunakan proyektor dan dilengkapi sound system yang bagus. Bioskop di Indonesia semakin berkembang. Kategori dari bioskop yang ada di Indonesia adalah bioskop Cinema 21, XX1, CGV dan Cinemax

Tabel 1.1

Persebaran bioskop di Indonesia



Sumber : <http://filmindonesia.or.id/movie/viewer/2007-2018#.Wo6d2PmWbIU>

Meskipun bioskop telah tersedia di hampir seluruh provinsi di Indonesia, mayoritas bioskop ternyata hanya terpusat di Pulau Jawa. Dari 263 bioskop dengan 1412 layar, 183 bioskop dengan 988 layar berada di Pulau Jawa. Atau dengan kata lain, sekitar 70 persen bioskop dan layar saat ini berada di Pulau Jawa.

Selain terpusat di Pulau Jawa, persebaran bioskop dan layar juga hanya terpusat di kota-kota besar di Indonesia. Dari 99 kota dan 416 kabupaten yang terdapat di Indonesia, 58 kota atau 60 persen kota sudah memiliki akses ke bioskop dari seluruh kota di Indonesia. Sedangkan, hanya 21 kabupaten atau sekitar 5 persen kabupaten yang baru memiliki bioskop.

Meskipun 58 kota dari 99 kota telah memiliki akses ke bioskop, persebaran bioskop dan layar lagi-lagi masih terpusat di kota-kota besar yang berada di Pulau Jawa, yaitu Jakarta, Bandung, Surabaya, dan sekitarnya. Secara rinci, persebaran bioskop dan layar terbanyak berada di Kota Jakarta Selatan (19 Bioskop dengan 108 layar), Kota Surabaya (16 Bioskop dengan 87 layar), Kota Bekasi (14 Bioskop dengan 84 layar), Kota Tangerang (13 Bioskop dengan 87 layar), dan Kota Bandung (11 Bioskop dengan 76 layar).

Fakta bahwa bioskop hanya ada di kota diperkuat apabila kita melihat persebaran kabupaten berbioskop yang cenderung lokasinya berdekatan dengan kota. Jika diamati secara geografis, dari 21 kabupaten yang memiliki bioskop, sebagian besar dikarenakan lokasinya yang berbatasan langsung dengan pusat kota.

Contoh menarik dapat dilihat di Kabupaten Sleman, kabupaten dengan bioskop dan layar terbanyak se-Indonesia dengan jumlah 5 bioskop dengan 33 layar.

Secara geografis, maraknya bioskop dan layar di Kabupaten Sleman tidak terlepas dari wilayahnya yang memang berbatasan langsung dengan Provinsi D.I Yogyakarta. Pertumbuhan masif di provinsi D.I Yogyakarta memiliki pengaruh banyak untuk wilayah Kabupaten Sleman, khususnya pergeseran tempat hunian warga dari wilayah kota Yogyakarta ke wilayah Kabupate (sumber: <http://filmindonesia.or.id/movie/viewer/2007-2018#.Wo6d2PmWbIU>)

Selain film yang berkualitas kuitas layanan yang diberikan oleh gedung bioskop dan efek komunitas seringkali juga menjadi perhatian masyarakat untuk datang ke gedung bioskop.(Kotler,2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan fasilitas yang baik pula. Maka dari itu layanan yang diberikan mulai dari satpam, kasir sampai porter pun juga berpengaruh terhadap penonton. Dengan adanya fasilitas yang dirasakan dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa, meliputi kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, ATM, dan lain-lain), ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai serta kebersihan toilet. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2008).

Selain itu keberadaan komunitas konsumen di sekitar kita merupakan suatu fenomena yang menarik untuk diamati. Komunitas sendiri didefinisikan sebagai unit spasial atau unit politik dari suatu organisasi sosial yang dapat memberikan individu perasaan kebersamaan atau perasaan saling memiliki (*sense of belonging*). Perasaan kebersamaan ini bisa didasarkan atas kebersamaan daerah tempat tinggal seperti kota tertentu atau hubungan ketetanggaan dan perasaan kebersamaan ini juga didasarkan dengan adanya perasaan saling memiliki identitas yang sama. Konsumen bioskop biasanya sangat menyukai adanya acara “nonton bareng”. Maka ketika konsumen menginginkan untuk menonton bioskop maka mereka lebih cenderung memutuskan menonton bersama dengan komunitas atau orang-orang terdekat mereka. Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku (Setiadi, 2003).

Namun demikian seiring perkembangan zaman keadaan teknologi sudah semakin maju, saat ini kegiatan menonton film dapat dilaksanakan dengan cara streaming melalui

youtube dengan menggunakan jaringan internet dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun tetapi hal ini tidak membuat bioskop sepi pengunjung hal ini dapat dilihat dari data jumlah penonton film Lokal maupun film Hollywood yang terdapat di bioskop yang ada di Indonesia dan di D.I Yogyakarta.

Tabel 1.2
Data Jumlah pengunjung Bioskop di Indonesia
dilihat dari jumlah penonton 10 film lokal.

No	Judul	Jumlah Penonton
1	Warkop DKI Reborn : Jangkrik Boss part 1	6.858.616
2	Dilan 1990	5.804.819
3	Laskar Pelangi	4.719.453
4	Habibie & Ainun	4.583.641
5	Pengabdian Setan	4.206.103
6	Warkop DKI Reborn Jangkrik Boss Part 2	4.083.190
7	Ayat-ayat Cinta	3.676.135
8	Ada apa Dengan Cinta 2	3.665.509
9	My Stupid Boss	3.052.657
10	Ayat – Ayat Cinta 2	2.832.681

Sumber : <http://filmindonesia.or.id/movie/viewer/2007-2018#.Wo6d2PmWbIU>

Berdasarkan Tabel di atas maka dapat dilihat bahwa jumlah penonton 10 film lokal pada selalu tinggi jumlahnya tidak pernah dibawah dua juta.

Tabel 1.3

Data Jumlah pengunjung Bioskop di Indonesia dilihat dari jumlah penonton 10 Film Hollywood yang ada pada tabel di bawah ini

No	Judul Film	Jumlah Penonton
1	Logan	1.610.851
2	Guardian of The Galaxy vol	7.683.449
3	Wonder Woman	2.236.000
4	Justice League	2.366.000
5	Beauty and the Beast	2.548.000
6	Annabelle Creation	2.548.000
7	Transformer 'the last Knight'	3.045.270
8	Thor Ragnarok	3.054.036
9	Spiderman Homecoming	3.207.100
10	The Fate of The Furious	3.208.200

Sumber : <http://www.gilafilm.id/2018/01/10-film-hollywood-dengan-penonton.html>

Tabel 1.4

Data Jumlah pengunjung Bioskop di D.I Yogyakarta dilihat dari jumlah penonton 10 film Lokal pada tabel di bawahini

No	Judul Film	Jumlah Penonton
1	Surat Cinta Untuk Starla	854.136
2	Dilan	2.595.000
3	Keluarga Tak Kasat Mata	300.000
4	Comic 8 Casino Kings part 1	1.155.670
5	Di Balik 98	648.947
6	Surga yang Tak Dirindukan	1.132.463
7	Tarot	329.160
8	Filosofi Kopi	229.680
9	Toba Dreams	255.595
10	Youtubers	207.686

Sumber : jogja.tribunnews.com

Tabel 1.5

Data Jumlah pengunjung Bioskop di D.I Yogyakarta dilihat dari jumlah penonton 10 film Hollywood

No	Judul Film	Jumlah Penonton
1	Logan	595.995
2	Guardian of The Galaxy vol	776.889
3	Wonder Woman	995.445
4	Justice League	966.000
5	Beauty and the Beast	548.000
6	Annabelle Creation	.648.000
7	Transformer 'the last Knight'	745.270
8	Thor Ragnarok	754.036
9	Spiderman Homecoming	607.100
10	The Fate of The Fuirous	808.200

Sumber : jogja.tribunnews.com

Berdasarkan ulasan di atas maka penulis tertarik untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Film, dan Efek Komunitas Terhadap Keputusan Menonton di Bioskop.

1.2 Rumusan masalah

1.2.1 Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen untuk menonton bioskop ?

1.2.2 Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas film terhadap keputusan konsumen untuk menonton bioskop?

1.2.3 Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara efek komunitas terhadap keputusan konsumen untuk menonton bioskop?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menonton di gedung bioskop

1.3.2 Untuk menganalisa pengaruh kualitas film terhadap keputusan menonton di gedung bioskop

1.3.3 Untuk menganalisa pengaruh efek komunitas terhadap keputusan menonton di gedung bioskop

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan membawa manfaat bagi setiap pihak yang membacanya maupun pihak yang secara langsung terlibat di dalam penelitian. adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1.4.1 Untuk akademisi, penelitian ini bermanfaat bagi keberlanjutan dan

pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang perilaku konsumen.

1.4.2 Untuk masyarakat, penelitian ini bermanfaat untuk menjadi bahan informasi dan edukasi.

1.4.3 Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada khususnya mengenai keputusan konsumen.

1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas sehingga mendapat hasil yang baik serta terarah sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, maka dilakukan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan kepada masyarakat yang pernah menonton film di seluruh bioskop yang ada di kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman minimal dua kali dalam sebulan.
2. Tempat penelitian dilakukan di kota Yogyakarta dan kabupaten Sleman.
3. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Variabel kualitas layanan, kualitas film, efek komunitas dan keputusan menonton.

- a. Kualitas Layanan, menurut (Kotler, 2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan

berakhir pada persepsi pelangg dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

- b. Kualitas Produk, menurut Kotler dan Amstrong, 2001 kualitas produk mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya mencakup daya tahan, kehandalan, atau kemajuan, kekuatan, kemudahan, dalam pengemasan reparasi produk dan ciri-cirinya.
- c. Efek Komunitas, menurut Hermawan Kertajaya, 2010 Efek komunitas adalah pengaruh sekelompok orang yang saling peduli satu sama lain lebih dari yang seharusnya, dimana dalam sebuah komunitas terjadi relasi pribadi yang erat antar para anggota komunitas tersebut karena adanya kesamaan interest atau values.

4. Waktu penelitian akan dilaksanakan sejak 1 Februari 2018 sampai tanggal 9 Mei 2018

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Film dan Efek Komunitas terhadap Keputusan Menonton Film di Bioskop yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari data profil responden, pengolahan data dilakukan dengan 100 responden. Dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin atau gender yang paling dominan adalah responden perempuan. Mayoritas responden berusia 15-20 tahun. Dari tingkat pendidikan sebagian besar atau mayoritas responden adalah setingkat S1 atau S2. Dari segi profesi pekerjaan sebagian besar responden masih perprofesi sebagai mahasiswa maupun pelajar. Mayoritas rata-rata frekuensi responden menonton film di bioskop dalam satu bulan adalah 1-2 kali. Dengan siapa responden biasanya menonton film di bioskop mayoritas responden menjawab dengan teman atau komunitas.
- b. Analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan variabel Kualitas Film tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk menonton film

ke bioskop. Berbeda dengan kedua variabel tersebut dari hasil uji t menunjukkan bahwa efek komunitas sangat berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk datang menonton film ke bioskop. Sehingga dapat disimpulkan oleh penulis bahwa masyarakat memutuskan datang ke bioskop untuk menonton film karena adanya ajakan teman dan karena adanya rekomendasi film maupun pembicaraan mengenai film bioskop di lingkungan keluarga, rekan kerja maupun teman. Hal ini juga dapat membuat masyarakat tidak lagi mempermasalahkan kualitas layanan maupun kualitas film yang ada di bioskop.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- a. Hasil penelitian ini berasal dari responden yang berjumlah 100, melalui data dari hasil responden yang sejumlah ini penulis merasa bahwa data yang dihasilkan menjadi kurang maksimal keakuratannya atau signifikansinya dibandingkan jika menggunakan data dari lebih banyak lagi responden.
- b. Lokasi penelitian di mana peneliti mengambil sampel ini terbatas hanya di kabupaten Sleman dan kota Yogyakarta

- c. Jumlah variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen yang diteliti kurang banyak, sehingga kurang maksimal dalam menjelaskan hal apa saja yang membuat konsumen memutuskan untuk menonton film ke bioskop.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan saran terkait penelitian ini yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pengelola Gedung Bioskop di kabupaten Sleman mau di kota Yogyakarta serta bagi peneliti selanjutnya.

Adapun saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut :

5.3.1 Saran Untuk Pengelola Gedung Bioskop

- a. Karena mayoritas responden memutuskan datang ke bioskop karena adanya pengaruh efek komunitas yaitu ajakan teman, keluarga, sahabat, orang terdekat, teman satu divisi dalam kantor, teman satu pelayanan dalam gereja, teman satu tim organisasi dalam kampus maupun tetangga. Maka sebaiknya pengelola gedung bioskop menambahkan fasilitas seperti *coffee shop* dengan *free wifi* atau sejenis restaurant kecil dengan menu makanan dan minuman yang menarik sehingga ketika responden datang berkelompok dengan komunitasnya mereka dapat menggunakan fasilitas tersebut untuk menunggu film dimulai maupun setelah menonton film responden masih bisa menikmati waktu bersama

komunitasnya dengan berkunjung ke coffe shop atau restaurant yang telah disediakan gedung bioskop.

b. Pengelola gedung bioskop juga dapat memberikan promosinya dengan menarik seperti misalnya beli lima tiket gratis dua tiket atau beli tiga tiket namun hanya membayar dua tiket hal ini akan semakin menarik responden beserta komunitasnya untuk datang menonton film ke bioskop.

5.3.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

a. Sebaiknya peneliti selanjutnya menambah jumlah sampel, karena dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan hanya 100 orang, agar distribusi data lebih normal

b. Sebaliknya peneliti menambah jumlah variabel independen agar bisa lebih memperlengkap mengenai hal apa yang dapat membuat konsumen memutuskan untuk datang menonton film ke bioskop.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Schindler. 2011. *Bussines Research Methods*. Eleventh Edition, McGraw Hill International Edition
- Ema Mardiasika. 2008, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Film, Efek Komunitas dan Persepsi Harga Terhadap Sikap Menonton dan Implikasinya Terhadap Minat Menonton”.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Gujarati, N. Damodar dan Porter, C. Dawn. 2015. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Edisi 5|Buku 1. Salemba Empat. Jakarta
<http://www.gilafilm.id/2018/01/10-film-hollywood-dengan-penonton.html>
<http://filmindonesia.or.id/movie/viewer/2007-2018#.Wo6d2PmWbIU>
<https://www.statistikian.com/2014/03/asumsi-analisis-faktor-dengan-spss.html>
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Jilid 1*. Edisi Milenium. Jakarta. Prehallindo.
- Schiffman, Leon G. & Leslie L. Kanuk. 2000. *Consumer Behavior: Fifth Edition*.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Miler, Thad W. 1990. *Economic Statistics And Econometrics*. 2nd Edition New York, Maxwell Mac Millan International Edition.
- Nunik. Setiawan. 2009, “Pengaruh Harga, Fasilitas,dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menonton di Cinema 21 Tunjungan Plaza Surabaya”.
- Patricia Eva Lestari. 2010, “Faktor-Faktor yang Menjadi Alasan Konsumen Memilih Menonton Film di Bioskop Cinema XXI”
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry, C. 2002. *Consumer Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Empat. Alih Bahasa. Damos Sihombing, Cetakan Pertama. Erlangga. Jakarta.
- Sudarmanto R. G., 2005, *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke- 21, Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2003). “ *Perilaku Konsumen* “. Penerbit Ghalia. Indonesia, Jakar