

Pengaruh Marketing Mix Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan pada Bioskop Cinema XXI Citraland Semarang

MUNAWIR

(Pembimbing : DR Mahmud, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201002039@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil obyek pada Cinema XXI yang pertama kali didirikan di Plaza Indonesia Entertainment Center. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis apakah produk, harga, promosi, lokasi, sarana fisik, orang dan proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada bioskop Cinema XXI Citraland Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi berganda. Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan produk, promosi, lokasi, sarana fisik, orang dan proses terhadap kepuasan konsumen, sedangkan hasil lainnya diperoleh tidak terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang lain diperoleh terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : produk, harga, promosi, lokasi, sarana fisik, orang, proses, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

The Effect of Service Marketing Mix Service on Customer Satisfaction and the Impact on Customer Loyalty at XXI Cinema Citraland Semarang

MUNAWIR

(Lecturer : DR Mahmud, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201002039@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research took the object at Cinema XXI which was the first established in Plaza Indonesia Entertainment Center. The purpose of this research is to analyze whether the product, price, promotion, location, physical facilities, people and processes have a positive and significant effect on customer satisfaction and its effect on customer loyalty in Cinema XXI Citraland Semarang. The sample in this research are 100 respondents. Sampling technique in this research is purposive sampling the sampling technique attention with criteria that have defined. Data analysis method used is multiple regression. The result of the research shows that there are positive and significant effect of product, promotion, location, physical facility, person and process on customer satisfaction, while other result obtained no significant effect of price on customer satisfaction. Other results obtained there is a positive and significant effect on customer satisfaction toward consumer loyalty.

Keyword : Product, price, promotion, location, physical facility, person, process, customer satisfaction and customer loyalty.