

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MENONTON DI CINEMA XXI TRANSMART KOTA PADANG

Iqbal Adha¹, Lindawati², Purbo Jadmiko³

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : iqbaladha1804@gmail.com, lindawati@bunghatta.ac.id,
purbojadmiko@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Pada saat ini dalam dunia bisnis, persaingan yang ada semakin ketat. Persaingan tersebut dapat terlihat dari banyaknya perusahaan yang muncul dengan menawarkan berbagai macam produknya maupun jasa yang beragam, baik itu produk atau jasa yang sejenis maupun produk atau jasa yang berbeda. Persaingan dapat terjadi dalam hal pelayanan, Tjiptono (2008), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Lokasi Menurut Rambat Lupiyoadi (2011) lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Fasilitas Menurut Tjiptono (2008), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. yang dilakukan setiap perusahaan. Sehingga apabila perusahaan ingin tetap bertahan dalam persaingan pada dunia bisnis serta ingin menjadikan konsumen menjadi pengunjung tetap, maka perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pengunjung. Sedangkan Menurut Kotler & Keller, (2009) kepuasan pelanggan ialah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara lain, memberikan produk yang mutunya terjamin dengan baik, memberikan jasa pelayanan yang baik sehingga membuat pengunjung merasa sangat nyaman dalam menggunakan jasa tersebut, serta tersedianya fasilitas yang bagus untuk mendukung jasa pelayanan yang perusahaan pada pengunjung. Untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung, maka perusahaan juga harus mempunyai hubungan yang baik dengan pengunjung. Dengan menjalin hubungan yang baik dengan pengunjung. Dengan menjalin hubungan maupun komunikasi yang baik antara perusahaan dan pengunjung, maka perusahaan akan lebih mudah

mengetahui apa yang sebenarnya pengunjung inginkan, Khusus untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan kepada pengunjung merupakan hal yang penting dan harus diutamakan, Karena konsumen menginginkan pelayanan dengan kualitas tinggi yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pengunjung. Semakin baik perusahaan memberikan pelayanan terhadap pengunjung, maka dapat dipastikan pengunjung akan lebih memilih untuk menggunakan jasa pelayanan perusahaan tersebut dari pada perusahaan pesaingnya, Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Cinema xxi Transmart Padang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Cinema XXI Transmart Padang?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung di Cinema XXI Transmart Padang?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Cinema Transmart Padang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Cinema XXI Transmart Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pengunjung di Cinema XXI Transmart Padang.
3. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Cinema XXI Transmart Padang.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Cinema XXI Transmart kota Padang.

Populasi Dan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada cukup besar, sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti seluruh populasi yang ada. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung ukuran sampel yang ada digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus menurut Slovin yang dikutip oleh Umar, (2015) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

dimana n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai Kritis = 10% = 0,1

Dengan demikian jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{4.696.588}{1 + 4.696.588(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.696.588}{46.966,88}$$

$$= 99,99$$

Hasil dari perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin menemukan sampel berjumlah 99,99 orang, jadi digenapkan menjadi 100 orang responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan pemilihan sample *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, (Sugiyono, 2012). Sedangkan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012).

Adapun beberapa kriteria yang di tetapkan oleh peneliti :

1. Usia 17 tahun keatas
2. Pernah menonton di Cinema XXI lebih dari 1 kali

Jenis Data Dan Sumber Data

Jenis Data

Data Primer, Merupakan jenis data utama yang mendukung penelitian, Sumber data primer ini diperoleh secara langsung dari kuesioner penelitian yang disebarakan.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang penulis dapatkan langsung dari para pengunjung yang pernah menonton di Cinema XXI Transmart Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 102 orang responden. Ringkasan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil Pengujian

Variabel Terikat	Konstanta dan Vriabel Bebas	Koefiien Regresi	Alpha	Signifik an	Keterang an
Kepuasan Pengunju ng	Konstanta α	1,396		-	-
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,200	0,05	0,000	H1 Diterima
	Lokasi (X2)	0,046	0,05	0,402	H2 Ditolak
	Fasilitas (X3)	0,090	0,05	0,031	H3 Diterima
	F	18.390		0,000	-
	R Square		0,360		-

Sumber : lampiran 6

Pengujian Hipotesis

$$Y = 1,396 + 0,200X1 + 0,046X2 + 0,090X3$$

Dari tabel dapat di artikan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1,396 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan, lokasi serta fasilitas maka kepuasan pengunjung yang menonton di Cinema XXI Transmart Padang sebesar nilai konstanta yang dihasilkan yaitu 1,396. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Cinema XXI Transmart Padang.
2. Selanjutnya pada model regresi di atas dapat dilihat nilai koefisien regresi kualitas pelayanan yang bernilai 0,200 yang berarti lebih besar dari nilai alpha sebesar 0,05 yang menandakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin banyak pengunjung datang untuk menonton di Cinema XXI Transmart Padang.

3. Dalam persamaan regresi linear diatas dapat dilihat nilai koefisien regresi lokasi bernilai 0,046 yang berarti lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05 yang menandakan lokasi tidak berpengaruh positif karena nilai signifikan bernilai 0,402 lebih besar dari nilai alpha sebesar 0,05. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik atau strategis lokasi maka belum tentu pengunjung datang untuk menonton di Cinema XXI Transmart Padang.
4. Dalam persamaan regresi linear diatas dapat dilihat nilai regresi fasilitas bernilai positif sebesar 0,090 yang berarti lebih besar dari nilai alpha sebesar 0,05 yang menandakan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik atau lengkapnya fasilitas maka semakin banyak pengunjung datang untuk menonton di Cinema XXI Transmart Padang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan terhadap Cinema XXI Transmart kota Padang sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Cinema XXI Transmart di kota Padang.
2. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Cinema XXI Transmart di kota Padang.
3. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Cinema XXI Transmart di kota Padang.

Saran

Saran yang dapat diajukan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, agar pelanggan dapat terpuaskan dengan jasa yang diberikan oleh Cinema XXI Transmart Padang. Karena apabila pelanggan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya, secara tidak langsung pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan informasi tentang keunggulan yang ia terima dalam pelayanan Cinema XXI Transmart Padang.
2. Pihak pengelola Cinema XXI Transmart kota Padang harus dapat menjaga dan meningkatkan atau memaksimalkan lokasi karena masih ada pengunjung yang merasa tidak puas dengan tempat

parkir kendaraan yang tidak terlalu luas serta terjamin keamanan dan dalam penelitian kali ini menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

3. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan fasilitas, agar pelanggan dapat terpuaskan dengan fasilitas yang diberikan oleh Cinema XXI Transmart Padang. Karena apabila pelanggan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya, secara tidak langsung pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan informasi tentang keunggulan yang ia terima dalam pelayanan Cinema XXI Transmart Padang. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah beberapa variable yang belum digunakan dalam penelitian ini. Karena masih banyak factor lainnya yang dapat mempengaruhi variable kepuasan pengunjung, seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan variabel lainnya. sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih yang teramat dalam penulis ucapkan kepada Ayah dan Ibunda yang tak henti-hentinya mendoakan dan memotivasi penulis, serta kepada Ibu Lindawati SE., M.Si. dan bapak Purbo Jadmiko SE., M.Sc., yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Harfika Dan Abdullah, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, Xiv(1), 44–56.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing Management. In *Organization* (Vol. 22, Issue 4).
- [3] Lupiyoadi. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Edisi Kedua, Penerbit Salemba Emapat, Jakarta* (P. 73).
- [4] Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- [5] Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran. In *Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta*.