PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON

(Penelitian pada Penonton Bioskop)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Nama : Wisnu Saputra

Nim : 43122010322

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON

(Penelitian pada Penonton Bioskop)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Nama : Wisnu Saputra

Nim : 43122010322

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Wisnu Saputra
NIM	: 43122010322
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis / Manajemen S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

"KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON (Penelitian pada Penonton Bioskop)" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarism, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya siap bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 5 Mei 2026



Wisnu Saputra

Nim: 43122010322

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

No.Dokumen	**1-1-3.4.11.00**	**Distribusi**					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: WISNU SAPUTRA
NIM	: 43122010322
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON (Penelitian pada Penonton Bioskop)
Hasil Pengecekan Turnitin	: 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/07/0000001290/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Wisnu Saputra
NIM	:	43122010322
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON (Penelitian pada Penonton Bioskop)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 02 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Rina Astini, M.M., CPM
NIDN/NUPTK: 0320096904

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-07266457

Scan QR or click here to Verification

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulilah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjanah Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit untuk saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Ibu Dr. Rina Astini, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada saya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1) Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2) Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3) Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4) Orang tua tercinta Bapak Ardih dan Ibu Siti Saodah, dan keluarga yang selalu memberikan semangat, dan doa.

5) Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

lib.mercubuana.ac.id

6) Untuk teman-teman Universitas Mercu Buana yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terimakasih yang sudah membantu, menemani, memberikan doa dan semangat kepada penulis sampai hari ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 Mei 2026

Wisnu Saputra

NIM: 43122010322

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Wisnu Saputra
NIM	:	43122010322
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON (Penelitian pada Penonton Bioskop)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (***Non-exclusive Royalty-Free Right***) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 07 September 2026

Yang menyatakan,



(Wisnu Saputra)

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON

(Penelitian pada Penonton Bioskop)

WISNU SAPUTRA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, dan Nilai yang Dirasakan Pelanggan terhadap Loyalitas Penonton Bioskop. Penelitian dilakukan di wilayah DKI Jakarta dengan menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah penonton bioskop yang telah menonton minimal dua kali dalam enam bulan terakhir, dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring (Google Form) dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak Smart-PLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Penonton karena dianggap sudah menjadi standar dasar yang wajar oleh pelanggan. Di sisi lain, Pengalaman Pelanggan dan Nilai yang Dirasakan Pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Penonton. Semakin baik kenyamanan fasilitas dan kesan emosional yang dirasakan, serta semakin tinggi nilai manfaat yang diterima dibandingkan biaya yang dikeluarkan, maka semakin kuat keinginan penonton untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan bioskop kepada orang lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Nilai yang Dirasakan Pelanggan, Loyalitas Penonton, Bioskop.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENONTON

(Penelitian pada Penonton Bioskop)

WISNU SAPUTRA

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of Service Quality, Customer Experience, and Customer Perceived Value on Cinema Spectator Loyalty. The research was conducted in the DKI Jakarta area using a quantitative method with a descriptive approach. The study population consists of cinema viewers who have watched movies at least twice in the last six months, with a sample of 108 respondents selected through purposive sampling techniques. Data were collected via online questionnaires (Google Form) and analyzed using the Partial Least Square (PLS) method with Smart-PLS version 4.0 software. The results of the study show that Service Quality does not have a significant effect on Spectator Loyalty because it is considered a reasonable basic standard by customers. On the other hand, Customer Experience and Customer Perceived Value are proven to have a positive and significant impact on Spectator Loyalty. The better the comfort of facilities and emotional impressions felt, and the higher the perceived value received compared to the costs incurred, the stronger the desire of the audience to return and recommend the cinema to others.

Keywords: *Service Quality, Customer Experience, Customer Perceived Value, Spectator Loyalty, Cinema.*

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**

HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR DI r REPOSITORI UMB ..... **vii**

ABSTRAK ..... **viii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kontribusi Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa (*Service Management)* 11
2.1.2 Perilaku Konsumen 12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan 15
2.1.4 Kualitas Pelayanan 18
2.1.5 Pengalaman Pelanggan 22
2.1.6 Nilai yang dirasakan Pelanggan 25
2.2 Penelitian Terdahulu 28
2.3 Pengembangan Hipotesis 31

lib.mercubuana.ac.id

2.4 Kerangka Pemikiran 33

BAB III METODE PENELITIAN..... 34

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 34
3.2 Desain Penelitian 34
3.3 Definisi dan Operasional Variabel 34
3.3.1 Definisi Variabel 35
3.3.2 Operasional Variabel 36
3.4 Skala Pengukuran 38
3.5 Populasi dan Sampel..... 38
3.5.1 Populasi 38
3.5.2 Sampel 39
3.6 Metode Pengumpulan data 40
3.7 Metode Analisis Data 40
3.7.1 Analisis Deskriptif 41
3.7.2 Uji Instrumen 41
3.7.3 Analisis *Partial Least Square* (PLS)..... 43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 49

4.1 Gambaran umum Objek Penelitian..... 49
4.2 Statistik Deskriptif..... 49
4.2.1 Deskripsi Responden 49
4.2.2 Deskripsi Variabel 52
4.3 Hasil Analisis Data *Partial Least Square*..... 55
4.3.1 Evaluasi *Outer Model* 55
4.3.2 Evaluasi *Inner Model*..... 65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... 70
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan 70
4.4.2 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 71
4.4.3 Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..... 72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 74

5.1 Simpulan 74
5.2 Saran 75
5.2.1 Saran Praktis 75
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya..... 77

DAFTAR PUSTAKA 78

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

LAMPIRAN 82

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil *Prasurvey* 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 28
Tabel 3.1 Operasional Variabel..... 36
Tabel 3.2 Skala Likert 38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden 50
Tabel 4.2 Deskripsi berdasarakan jawaban responden variabel kualitas Pelayanan..... 51
Tabel 4.3 Deskripsi berdasarakan jawaban responden variabel Pengalaman Pelanggan 52
Tabel 4.4 Deskripsi berdasarakan jawaban responden variabel Nilai yang dirasakan pelanggan 53
Tabel 4.5 berdasarakan jawaban responden variabel Loyalitas Pelanggan..... 54
Tabel 4.6 Hasil Nilai *Factor Loading* 56
Tabel 4.7 Nilai *Factor Loading* (Modifikasi)..... 57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian *Converget Validity* 59
Tabel 4.9 Hasil Pengujian *Reliability*..... 59
Tabel 4.10 Hasil Pengujian *Cross Loading* 61
Tabel 4.11 Hasil Pengujian *Fornell Larcker* 62
Tabel 4.12 Hasil Pengujian HTMT 63
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Model Fit..... 64
Tabel 4.14 Hasil Pengujian *R-Square*..... 66
Tabel 4.15 Hasil Pengujian *Effect Size*..... 67
Tabel 4.16 Hasil Hasil uji hipotesis 69

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet yang menonton Via *Streaming* 2
Gambar 1.2 Pengguna Internet di Indonesia 3
Gambar 1.3 Jumlah Penonton film di Indonesia 4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... 33
Gambar 4.1 Nilai *Factor Loading* 56
Gambar 4.2 Nilai *Factor Loading* (Modifikasi)..... 58
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping 70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner 82
Lampiran 2 Kuisioner G-Form 85
Lampiran 3 Data Collection 86

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id