

**PENGARUH KELENGKAPAN FILM, KELOMPOK
REFERENSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENONTON KEMBALI
DI BIOSKOP CGV CINEMAS**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Rahmad Rivaldi
Nim : 43116120280

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang betanda langan dibawah ini

Nama : Rahmad Riyaldi

Nim 43116120280

Program Studi S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah jurnal hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatatkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (peniplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta Agustus 2020



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmad Rivaldi
Nim : 43116120280
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kelengkapan Film, Kelompok Referensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menonton Kembali di Bioskop CGV Cinemas.
Tanggal Lulus Ujian : 21 Oktober 2020

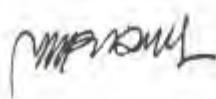
Disahkan Oleh:

Pembimbing



Febrina Mahliza, SE, M.Si
Tanggal: 06/11/2020

Ketua Penguji



Dr. Tafipros, SE, MM
Tanggal: 09/11/2020

MERCU BUANA
Universitas
Dekan Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Hamidinah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS.
Tanggal:

Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kelengkapan film terhadap minat menonton kembali, kelompok referensi terhadap minat menonton kembali dan kualitas pelayanan terhadap minat menonton kembali. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 konsumen yang telah menonton di bioskop CGV Cinemas lebih dari 2 kali. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *Convenience Sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan *Variance Based Structural Equation Modeling* dimana pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (PLS) Versi 3.0. Hasil analisa menunjukkan bahwa kelengkapan film berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat menonton kembali, kelompok referensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menonton kembali dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menonton kembali.

Kata Kunci: Kelengkapan Film, Kelompok Referensi, Kualitas Pelayanan dan Minat Menonton Kembali.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of film completeness on re-viewing interest, reference group on re-viewing interest and service quality on re-viewing interest. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 consumers who had watched CGV Cinemas more than 2 times. The sampling technique uses convenience sampling. Data analysis in this study used the assistance of Variance Based Structural Equation Modeling where the data processing used the Partial Least Square (PLS) Version 3.0 program. The results of the analysis show that film completeness has a positive but insignificant effect on re-viewing interest, the reference group has a positive and significant effect on re-viewing interest and service quality has a positive and significant effect on re-viewing interest.

Keywords: Film Completeness, Reference Group, Service Quality and Re-viewing Interest.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang senantiasa telah memberikan berbagai nikmat dalam kehidupan ini, serta rahmat, taufik, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kelengkapan Film, Kelompok Referensi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menonton Kembali di Bioskop CGV Cinemas”** ini dengan baik dan telah selesai pada waktunya.

Adapun maksud dari penyusunan Skripsi ini adalah sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, banyak kekurangan dan keterbatasan. Namun dengan demikian penulis berusaha agar penyusunan Skripsi ini tetap memiliki syarat sebagai karya tulis yang bersifat ilmiah.

Laporan Skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik, jika tidak adanya seseorang yang telah memberikan pengetahuan, bantuan, serta wejangan yang dapat memberikan penyemangat untuk penulis selama bimbingan Skripsi ini, oleh karena itu penulis bermaksud untuk menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada Ibu Febrina Mahliza, SE, M.Si. Selain itu penulis juga bermaksud untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M. Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Daru Asih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Tine Yuliantini, S.Par., MM, selaku Sekertaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Sekertaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen pengajar beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Teman-teman selama menempuh studi di Universitas Mercu Buana, yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih karena sudah menjadi bagian dalam terselesaikannya studi S1 ini. Khususnya teman satu bimbingan Nurhasanah dan A.W. Prayoga.
8. Papa Widodo dan Mama Margini, yang terus support dalam banyak hal hingga kelar urusan studi S1 nya, terima kasih banyak pa ma tanpa kalian rival tidak bisa menjadi seperti ini.
9. Mbak² ku, kakak² ipar, keponakan² yang sangat ku cintai, yang masih menjadi alasan mengapa aku harus melanjutkan studi lagi, terima kasih nggeh untuk banyak hal dan terus support rival hingga ditemukan keberhasilan yang sesungguhnya.
10. Saudara besar papa mama dan yang lainnya, yang ikut terlibat selama masa pendidikan S1 ku thanks yo. Aku tidak akan pernah lupa jasa-jasa kalian.

11. Teman dekat, orang penting, orang yang paling berpengaruh sewaktu di PT. Panarub Industri, terima kasih banyak (terkhusus: pak Widarto dan para Kuda).
12. Teman tegur sapa saat di PT. Dexa Medica, thanks guyz (Crew saat di Victory dan Prosperity).
13. Teman guyon baik virtual atau nyata di Group “Angkringan TBK B” terima kasih, khususnya M. Ridwan P. Amd.T., ST. yang sudah support dari mulai berteman sampai sekarang.
14. Teman Nongkrong sewaktu di Kampung yang selalu ada waktu saat bosan datang, terima kasih.
15. Para partner bisnis saat ini yang menceritakan banyak cerita sukses sewaktu muda, terima kasih dokter² ku semoga Rahmad bisa sukses seperti kalian.
16. Merry Riana, yang kata-kata mutiaranya masih berpengaruh hingga saat ini, sehat terus motivatorku. “I’m The Captain of My Life”.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang terdapat di dalam Skripsi ini, dan untuk itulah semua saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Skripsi ini, serta besar harapan penulis semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, Agustus 2020

Rahmad Rivaldi
43116120280

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Minat Beli Ulang.....	11
3. Kelengkapan Produk (Film).....	12
4. Kelompok Referensi	15
5. Kualitas Pelayanan.....	20

6. CGV Cinemas	28
7. Penelitian Terdahulu	29
B. Pengembangan Hipotesis	32
1. Pengaruh Kelengkapan Film Terhadap Minat Menonton Kembali.....	32
2. Pengaruh Kelompok Referensi Terhadap Minat Menonton Kembali .	32
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menonton Kembali....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
D. Skala Pengukuran Variabel.....	40
E. Populasi dan Sampel	41
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian	49
B. Analisis Data.....	63
C. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pra Survei Penonton Bioskop CGV Cinemas	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Instrument Skala Likert.....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Menonton.....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tempat Menonton	55
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pengujian Validitas	56
Tabel 4.6 Rekapitulasi Pengujian Reabilitas	59
Tabel 4.7 Variabel Kelengkapan Film	60
Tabel 4.8 Variabel Kelompok Referensi.....	61
Tabel 4.9 Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.10 Variabel Minat Menonton Kembali	63
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	67
Tabel 4.13 Hasil Output AVE.....	69
Tabel 4.14 Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell-Larcker).....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Composite Reability</i>	70
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 4.17 Nilai R ² Variabel Dependen	71
Tabel 4.18 Nilai Inner VIF.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Penonton Film Bioskop	2
Gambar 1.2 Jumlah Layar dan Gedung Bioskop	3
Gambar 2.1 Pendapatan CGV Cinemas	29
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Hasil Output Diagram Jalur Awal (<i>Inner Model</i>)	65
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	74



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 3 Hasil Olah PLS	98

