

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan zaman ini, banyak kita lihat di berbagai kota besar misalnya Jakarta, Bandung, Surabaya, Palembang dan Jogjakarta. orang-orang selalu sibuk akan semua kegiatan rutinitas dan kesibukan pekerjaannya (Mardiastika, 2012). Maka dari itu orang-orang yang selalu sibuk akan rutinitas dan kesibukan pekerjaannya membutuhkan suatu hal atau sarana dalam melepaskan tegang akibat semua beban rutinitas dan pekerjaan tersebut. Bahwasanya jika kita melakukan hal-hal yang berlebihan atau melakukan kesibukan akan pekerjaan dan rutinitas secara terus menerus akan menyebabkan seseorang menjadi stres. Dan menurut (Triatna, 2015) stres merupakan suatu gejala yang menyerang seseorang dari luar maupun dari dalam tubuh seseorang yang akan menyebabkan gangguan fisik atau psikis yang kemudian akan menyebabkan seseorang tersebut terkena gangguan mental.

Maka dari itu jika seseorang telah terkena gangguan stres karena akibat dari melakukan kesibukan pekerjaan dan rutinitas secara terus menerus tersebut, seseorang tersebut membutuhkan suatu sarana untuk melepaskan penat atau ketegangan dalam mengatasinya misalnya saja seperti melakukan kegiatan hiburan seperti menonton VCD atau DVD, menonton video yang kita download di internet atau menonton film diluar rumah seperti menonton Film Bioskop.

Kebutuhan

manusia akan hiburan merupakan kebutuhan sekunder yang sifatnya tetap harus terpenuhi demi kehidupan yang lebih baik. Salah satu kegiatan hiburan yang mudah dilakukan pada saat ini adalah dengan cara menonton film, baik di dalam rumah, ataupun di bioskop. Saat ini menonton film di bioskop merupakan pilihan yang paling banyak dilakukan orang untuk mengatasi rasa jenuh dari pekerjaan.

Menurut

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bioskop merupakan “pertunjukan yang diperlihatkan dengan gambar (film) yang disorot sehingga dapat bergerak (berbicara)”. Bioskop dapat juga diartikan sebagai suatu tempat untuk menonton film yang ditampilkan di layar lebar dengan proyektor yang didukung dengan tampilan gambar dan *sound system* yang bagus.

Pertumbuhan bioskop di Indonesia pada era ini sudah mulai mengalami perkembangan. bahwasanya dibuktikan adanya perkembangan jumlah perusahaan-perusahaan bioskop di Indonesia. Persaingan perusahaan bioskop yang masuk ke dalam pasar Indonesia sangat beragam, mulai dari perusahaan skala besar hingga kepada perusahaan skala kecil (*independent*). Di Indonesia, perusahaan skala besar memenangkan pangsa pasar karena modal yang banyak sehingga perusahaan tersebut mampu berekspansi diberbagai wilayah di Indonesia dan juga perusahaan tersebut sudah lama berbisnis di indonesia. Berikut grafik jumlah penonton film bioskop di Indonesia pada tahun 2014-2018:

**Gambar 1.1. Grafik Jumlah Penonton Film Bioskop di Indonesia pada tahun 2014 - 2018**



Sumber : <https://goo.gl/images/yYu6sF>

Dari gambar 1.1 dapat dilihat untuk sepanjang tahun 2014-2018, sebagian besar angka jumlah penonton sampai tahun 2018. jumlah penonton bioskop di indonesia terbanyak pada posisi pertama pada tahun 2017 dengan jumlah 42.642.655 sedangkan posisi terbanyak kedua jumlah penonton bioskop di indonesia pada tahun 2016 sebanyak 37.642.225.

Saat ini Bioskop di Indonesia mulai mengalami peningkatan bersamaan dengan kemajuan masa saat ini. Dan saat ini ada tiga perusahaan bioskop yang menguasai pangsa pasar studio bioskop yaitu Cinema 21 Group, XXI, dan The Premier. Kemudian berbicara tentang bioskop, salah satu perusahaan bioskop yang memiliki jaringan bioskop terbanyak di Indonesia adalah Cinema 21 , karena bioskop Cinema 21 adalah bioskop yang pertama berdiri sebelum adanya XXI. Bioskop Cinema 21 group mendominasi seluruh pangsa jumlah penonton bioskop Indonesia dengan memberlakukan harga tiket bervariasi dan jenis film yang diputar, sesuai dengan lokasi target yang dituju. Maka dari itu Cinema 21 group

melakukan kerjasama dengan pihak Bioskop Bes Cinema Pangkal Pinang untuk membuka cabang perusahaan XXI dikota pangkal pinang.

Demikian dengan munculnya bioskop ternama di Bangka Belitung yaitu Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang. Bes Cinema adalah satu-satunya bioskop di Bangka Belitung yang berdiri hingga kini yang bertempat di Jl. Gabek Raya, Selindung Baru, Kec. Gabek, Kota Pangkal Pinang, Kep. Bangka Belitung 33172. Bioskop Bes Cinema merupakan Bioskop yang menayangkan berbagai film dalam negeri ataupun luar negeri. Dengan patokan harga yang dikatakan mampu untuk harga para pelajar, mahasiswa ataupun keluarga masyarakat Bangka Belitung. Bioskop Bes Cinema merupakan bioskop pecahan cabang dari Cinema 21 Group yang ada di indonesia. Bioskop Bes Cinema juga mempunyai fasilitas studio menonton yang sangat baik dengan di dukung peralatan bioskop pada umumnya seperti bioskop di kota-kota besar. Bioskop Bes Cinema juga mempunyai fasilitas wahana bermain untuk anak-anak, tempat makan yang tertata rapi didepan Bes Cinema serta juga mempunyai Pasar Modern yang terletak dibagian lantai bawah Bioskop Bes Cinema.

Bioskop Bes Cinema didukung dengan fasilitas-fasilitas yang baik sekali pada didalam studio bioskop seperti layar TV LED yang memberikan penayangan-penayangan *treiler* film-film dalam waktu dekat yang akan datang, serta adanya wahana bermain yang membuat para pelanggan atau penonton merasa nyaman di dalam studio bioskop meski harus menunggu waktu yang lama saat mulainya film. Kemudian dengan adanya fasilitas akses *escalator* yang memudahkan penonton untuk menuju dibagian *ticketing* dan adanya petugas

satpam didepan pintu masuk bioskop yang sangat membantu para calon penonton untuk mencari sumber informasi tentang jadwal film, jumlah kursi kosong yang tersedia hingga membukakan pintu masuk bioskop bagi para calon penonton studio bioskop Bes Cinema tetapi untuk area parkir Bioskop BES Cinema masih belum memadai dikarenakan area parkir yang sempit tidak sebanding dengan jumlah kendaraan motor penonton lain yang datang.

Bioskop Bes Cinema Pangkal Pinang menyajikan pelayanan atau (*Service Quality*) yang baik, sopan dan juga ramah yang diberikan para karyawannya kepada para penonton. Hasil penelitian peneliti saat mengunjungi Bioskop BES Cinema dan. menanyakan ke beberapa penonton yang ada didalam studio, menurut pengalaman pelanggan (*Customer Experience*) suasana yang ditawarkan cukup nyaman, walaupun keadaan pengunjung penonton yang datang cukup ramai tetapi kondisi didalam bioskop tetap masih terkontrol dan semua penonton yang datang masih cukup merasakan nyaman didalam studio bioskop walau sayangnya keadaan didalam studio bioskop pun ada juga tidak begitu baik karena lantainya studio bioskop yang kurang bersih, kursi tunggu didalam studio yang sedikit, aturan dilarang membawa makanan atau minuman dari luar studio bioskop serta fasilitas toilet yang kotor dan sempit sehingga harus berdesak-desakkan dengan para penonton yang lain.

Begitu juga ketika peneliti menanyakan kepada Manager Bioskop BES Cinema mengenai jumlah pengunjung yang datang, Managernya menjawab akhir-akhir ini Bioskop BES Cinema mengalami ketidakstabilan pada jumlah penonton tiap bulan pada tahun ini dibandingkan dengan jumlah penonton tahun saat

berdirinya bioskop BES Cinema yang masih keadaanya stabil pada jumlah penontonnya. Hal ini yang menyebabkan jumlah menurunnya penonton Bioskop BES Cinema pada tahun 2018 karena disebabkan oleh sifat rasa jenuh atau tidak menarik minat penonton pada film-film yang ditayangkan oleh Bioskop BES Cinema. Bioskop BES Cinema akhir-akhir ini selama tahun 2018 hanya menayangkan film-film bergenre Horor Indonesia serta film drama percintaan Indonesia yang membuat sebagian penonton merasakan akan kejenuhan dan tidak menarik untuk menonton. Saat peneliti menanyakan ke penonton yang ada didalam studio bioskop pun seharusnya Bioskop BES Cinema juga mementingkan keinginan dari para penonton itu sendiri. Berikut ini adalah total jumlah penonton Bioskop Bes Cinema Pangkalpinang pada bulan Januari-Desember pada Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

**Table I.1 Tabel Total jumlah penonton pada Bioskop Bes Cinema Pangkal Pinang Bulan Januari-Desember Tahun 2018**

Bulan	Jumlah Pembeli
Januari	11.754
Febuari	10.952
Maret	7.667
April	10.431
Mei	8.897
Juni	11.511
Juli	14.028
Agustus	9.455
September	10.192
Oktober	8.249
November	11.126
Desember	12.114
Jumlah	1.282.267
Rata-rata Per Bulan	10.531

Sumber : Bioskop Bes Cinema, 2019

Dari tabel I.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah penonton bioskop Bes Cinema Pangkal Pinang dari bulan Januari-Desember 2018. Dimana jumlah penonton yang menonton di studio bioskop mengalami ketidak stabilan pada jumlah penonton dari bulan januari sampai bulan desember 2018. Jumlah terbanyak pada posisi pertama pada bulan Januari dengan jumlah 10.531 sedangkan jumlah penonton terendah pada bioskop BES Cinema pada bulan Desember sebanyak 12.114. Keadaan yang terjadi pada uraian diatas menunjukkan adanya penurunan jumlah penonton pada Bioskop Bes Cinema Pangkal Pinang.

Menurut Hassan (2013) pengalaman konsumen (*customer experience*) adalah masukan para pelanggan secara internal dan subjektif yang merupakan bagian dari respon secara langsung maupun tidak langsung kepada suatu organisasi atau perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2013) kualitas layanan atau *service quality* sangat penting karena layanan yang baik akan memberikan manfaat bagi konsumen dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen tersebut. Demikian halnya dikemukakan oleh (Tjiptono, 2013), kualitas layanan sangat penting karena kualitas layanan tersebut akan menciptakan nilai bagi konsumen yang akan mempengaruhi nama dari suatu perusahaan.

Maka dari itu Setiap bagian dari organisasi ataupun perusahaan harus mengerti semua keinginan pelanggan yang ada, karena kesinambungan suatu bagian organisasi atau pihak perusahaan yang berupaya untuk meleengkapi keinginan para pelanggan dalam sikap pelanggannya (Kotler dan Keller, 2009). Minat beli ulang merupakan sesuatu yang berhubungan dengan niat konsumen

untuk membeli produk atau jasa tertentu, serta seberapa banyak produk atau jasa yang dibutuhkan pada periode tertentu (Kumala, 2012). Maka dari itu keputusan Minat beli ulang jasa hiburan pada bioskop Bes Cinema sebagai bagian yang dikatakan berharga untuk kelancara dari suatu perusahaan untuk menghindari dari pasang surut suatu perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ina Rahma Vitry (2013), menampilkan bahwasanya variabel *Customer Experience* juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang jasa hiburan pada Bioskop Blitzmegaplex di Kota Bandung. Perusahaan yang cerdas akan mencoba memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan pelanggan, semua pengalaman mereka dalam belajar, memilih, menggunakan, dan bahkan dalam mendisposisikan produk (Kotler dan Keller, 2009). Maka dari itu Bioskop BES Cinema membutuhkan peran pemasaran untuk pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.. Berdasarkan latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

**“Analisis *Customer Experience* dan *Service Quality* terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tentang *Customer Experience*, *Service Quality* dan Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada BES Cinema Pangkal Pinang?
2. Apakah *Customer Experience* berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang?
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang?
4. Apakah *Customer Experience* dan *Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang ?
5. Apakah terdapat perbedaan terhadap *Customer Experience* dan *Service Quality* antara Laki-laki dan Perempuan ?

## 1.3 Batasan Masalah

Penonton yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penonton yang ada di dalam bioskop BES Cinema Pangkal Pinang yang pernah menggunakan jasa hiburan ini setelah menonton film lebih dari satu kali dengan menggunakan jasa hiburan dari Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran tentang *Customer Experience* dan *Service Quality* dan Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang?
2. Untuk mengetahui analisis pengaruh positif *Customer Experience* terhadap minat beli ulang jasa hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang?
3. Untuk mengetahui analisis pengaruh positif *Service Quality* terhadap minat beli ulang jasa hiburan pada pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang?
4. Untuk mengetahui analisis pengaruh *Customer Experience*, *Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang ?
5. Untuk mengetahui adakah pengaruh perbedaan terhadap *Customer Experience* dan *Service Quality* antara Laki-laki dan Perempuan?

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berikut beberapa manfaat yang diharapkan bisa diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat dan kontribusi guna mengembangkan Ilmu Pengetahuan (manajemen) secara umum. Khususnya manajemen pemasaran, yang memiliki keterkaitan masalah dengan *customer experience* dan *service quality* terhadap minat beli ulang.

### 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan untuk masukan dan pertimbangan bagi objek Bioskop BES Cinema Pangkalpinang, Kep. Bangka Belitung dalam meningkatkan minat beli ulang penonton.

### 3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan untuk referensi informasi perbandingan dan bahan rujukkan dalam meningkatkan minat beli ulang penonton untuk mengunjungi bioskop Yang menyangkut pengaruh *customer experience* dan *service quality* terhadap minat beli ulang jasa hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab yang berisi mengenai konsep *customer experience*, *service quality* dan minat beli ulang. Kemudian melalui konsep tersebut akan dibuat rumusan hipotesis dan akhirnya tercipta sebuah kerangka penelitian teoritis yang menjadi landasan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab yang berisikan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, skala pengukuran variabel, teknik pengambilan data, metode pengumpulan data dan analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi analisis data dan pembahasan. Bab ini berisi hasil analisis data serta pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terlibat