

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

Iqbal Adha¹, Lindawati², Purbo Jadmiko³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta
Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta
Email : Iqbaladha1804@gmail.com, Lindawati@bunghatta.ac.id dan
Purbojadmiko@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung, dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Cinema XXI Transmart kota Padang.

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 kota Padang.

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data penelitian pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Cinema XXI Transmart kota Padang dengan 102 respon dan maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Cinema XXI Transmart kota Padang, Lokasi berpengaruh tidak positif terhadap kepuasan pengunjung Cinema XXI Transmart kota Padang, dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Cinema XXI Transmart kota Padang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, fasilitas, kepuasan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON WATCHING SATISFACTION IN CINEMA XXI TRANSMART, PADANG CITY

Iqbal Adha¹, Lindawati², Purbo Jadmiko³

Department of Management, Faculty of Economics, Bung Hatta University

Lecturer in Management, Faculty of Economics, Bung Hatta University

Email: Iqbaladha1804@gmail.com, Lindawati@bunghatta.ac.id and

PurboJadmiko@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on visitor satisfaction, the effect of location on visitor satisfaction, and to analyze the effect of facilities on visitor satisfaction at Cinema XXI Transmart Padang city.

The type of data used is primary data. Primary data is data that the authors get directly from visitors who have watched Cinema XXI Transmart, Padang city.

Based on the results of the analysis and processing of research data the effect of service quality, location and facilities on visitor satisfaction at Cinema XXI Transmart Padang city with 102 responses and it can be concluded that service quality has a positive effect on visitor satisfaction at Cinema XXI Transmart, Padang city. Location has no positive effect on visitor satisfaction Cinema. XXI Transmart, Padang city, and facilities have a positive effect on visitor satisfaction at Cinema XXI Transmart, Padang city.

Keywords: service quality, location, facilities, satisfaction