

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI CINEPOLIS BATAM DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS



**Oleh:
Rexy Mainaki
232120003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI CINEPOLIS BATAM DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister**



**Oleh:
Rexy Mainaki
232120003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Remy Mainaki
NPM : 232120003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa “TESIS” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cinepolis Batam Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Tesis ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 11 Februari 2025



Remy Mainaki

232120003

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI CINEPOLIS BATAM DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

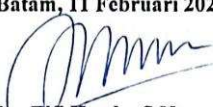
TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister**

**Oleh:
Rexy Mainaki
232120003**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera di bawah ini**

Batam, 11 Februari 2025


Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
Dosen Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan dunia hiburan saat ini merupakan suatu hal yang sedang marak dan dibutuhkan bagi individu maupun Masyarakat. Salah satu tempat hiburan yang sering dikunjungi adalah bioskop. Bioskop adalah tempat hiburan untuk menonton film dan menikmati makanan dan minuman yang disajikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Cinepolis Mall Botania 2 Batam periode bulan Maret 2024. Populasi pada penelitian ini yaitu jumlah individu yang membeli tiket serta makanan dan minuman pada periode Maret 2024 sejumlah 9.083 dengan sampel yaitu rata-rata penonton periode Maret 2024 sejumlah 293 responden. Metode analisis data menggunakan metode kuesioner dengan pendekatan kuantitatif melalui alat analisis SmartPLS. Uji yang digunakan yaitu uji validitas dan reabilitas dengan memakai *outer model* dan *inner model*. Hasil uji dari data dalam penelitian ini menunjukkan: 1) Terdapat pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan; 2) Terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan; 3) Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; 4) Tidak terdapat pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; 5) Terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; 6) Terdapat pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan; 7) Terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The development of the entertainment world today is something that is currently booming and needed by individuals and society. One of the entertainment venues that is often visited is the cinema. The cinema is a place of entertainment to watch movies and enjoy the food and drinks served. This study aims to analyze the effect of customer experience and customer value on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Cinepolis Mall Botania 2 Batam in the period of March 2024. The population in this study was the number of individuals who bought tickets and food and drinks in the period of March 2024 amounting to 9,083 with a sample of the average audience in the period of March 2024 amounting to 293 respondents. The data analysis method uses a questionnaire method with a quantitative approach through the SmartPLS analysis tool. The test used is the validity and reliability test using the outer model and inner model. The test results from the data in this study show: 1) There is an effect of customer experience on customer satisfaction; 2) There is an effect of customer value on customer satisfaction; 3) There is an effect of customer satisfaction on customer loyalty; 4) There is no effect of customer experience on customer loyalty; 5) There is an effect of customer value on customer loyalty; 6) There is an influence of customer experience on customer loyalty with customer satisfaction; 7) There is an influence of customer value on customer loyalty with customer satisfaction.

Keywords: Customer Experience, Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata dua (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa tesis ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam sekaligus Dosen Pembimbing Tesis.
 2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
 3. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Putera Batam.
 4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
 5. Kedua orang tua serta saudara yang selalu memberi semangat serta doadoanya.
 6. Teman-teman dan semua partisipan yang terlibat dalam pembuatan tesis.
 7. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan bantuan dalam penyusunan tesis ini.
- Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 11 Februari 2025



Remy Mainaki

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Bagi Bioskop.....	10
1.6.2 Bagi Pelanggan.....	10
1.6.3 Bagi Universitas Putera Batam	10
1.6.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Dasar.....	12
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.2 Teori Perilaku Pelanggan	14
2.1.3 Teori Pengalaman Pelanggan	15
2.1.4 Teori Nilai Pelanggan	16
2.1.5 Teori Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.6 Teori Loyalitas Pelanggan	21

2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.2.1 Variabel Dependen.....	27
3.2.2 Variabel Independen	28
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Statistik Deskriptif	32
3.6.2 <i>Partial Least Square</i>	33
3.6.3 <i>Outer Model</i>	34
3.6.4 <i>Inner Model</i>	35
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	36
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV.....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2 Karakteristik Responden	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pelanggan Menonton di Bioskop Cinepolis Batam dalam Sebulan dan Setahun	40
4.3 Proses dan Hasil Analisis.....	41

4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	41
4.3.2 Evaluasi model struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4.4 Pengujian Hipotesis.....	50
4.5 Pembahasan.....	54
4.5.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.5.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	55
4.5.4 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.5.5 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.5.6 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	58
4.5.7 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	58
BAB V	60
KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengalaman Buruk Pelanggan	4
Gambar 1. 2 Hasil Pengisian Link Kepuasan Pelanggan	5
Gambar 1. 3 Hasil Report Kepuasan Pelanggan.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Bagan Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 <i>Outer & Inner Model</i>	43
Gambar 4. 2 <i>Outer & Inner Model</i>	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Harga Tiket Bioskop di Batam 2024.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 39	
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menonton di bioskop Cinepolis Batam Periode 1 Bulan	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah menonton di bioskop Cinepolis Batam Periode 1 Tahun	41
Tabel 4. 5 <i>Outer Loadings</i>	43
Tabel 4. 6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
Tabel 4. 7 <i>Cross Loadings</i>	46
Tabel 4. 8 <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i>	47
Tabel 4. 9 <i>R-square</i>	49
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis	51