# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Hiburan adalah suatu kegemaran yang dilakukan pada masyarakat sejak zaman dahulu hingga masa kini. Hiburan juga diminati oleh semua kalangan baik itu dari anak-anak sampai dewasa. Awalnya masyarakat menikmati sebuah hiburan melalui pertunjukan opera dan wayang. Seiring berkembangnya sistem dan teknologi, mulai muncul tempat pertunjukan film yang dinamakan bioskop. Bioskop adalah suatu tempat dimana adanya pertunjukan film yang berisi tayangan dan gambar bergerak. Masyarakat di Indonesia umumnya sangat menyukai hiburan seperti menonton film di bioskop setiap hari libur (Agustin et al., 2023).

Menurut (Angelina & Supriyono, 2024) industri hiburan di Indonesia mengalami transformasi signifikan pada sektor bioskop. Jumlah penonton bioskop dari tahun 2021 sebanyak 4.5 juta sampai tahun 2023 melonjak sebanyak 55 juta, dilansir dari Badan Perfilman Indonesia (BPI).

Umumnya masyarakat Indonesia khususnya Kota Batam mayoritas banyak pekerja industri yang menghabiskan waktunya di tempat kerja, namun tidak dapat dipungkiri bahwa sangat banyak masyarakat kota Batam membutuhkan hiburan khususnya anak muda atau remaja. Tempat hiburan yang sering dikunjungi masyarakat Batam salah satunya adalah Mall. Berbagai macam fasilitas dan toko yang ada di dalam mall seperti toko sepatu, fashion, supermarket dan Bioskop. Di Kota Batam ada beberapa mall yang memiliki fasilitas hiburan seperti bioskop

didalamnya, salah satunya adalah *Mall* Botania 2 yang memiliki bioskop bernama Cinepolis. Cinepolis adalah bioskop yang berasal dari negara Meksiko yang mengakuisisi saham di Indonesia. Mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2019 dalam naungan PT CINEMAXX GLOBAL PASIFIK .

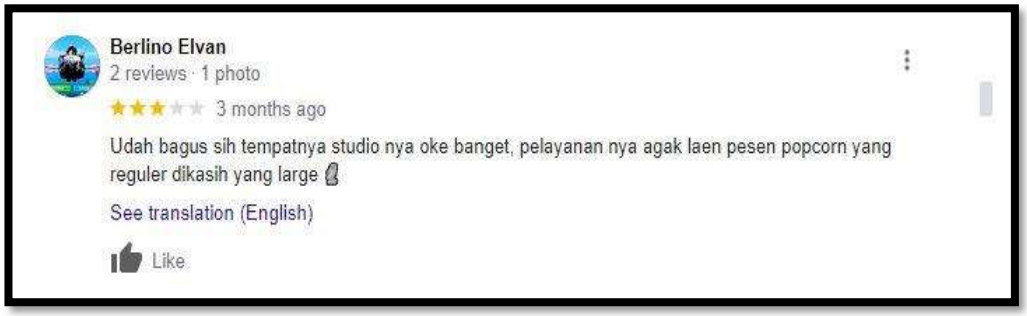
Bioskop Cinepolis sudah tersebar dibeberapa kota di Indonesia mulai dari Pulau Sumatera sampai wilayah timur yaitu Bali. Bioskop ini memiliki fasilitas yang cukup unik dan berkelas serta mempunyai beberapa fitur yang hanya dimiliki oleh Cinepolis. Salah satu contoh fitur yang dimiliki bioskop Cinepolis adalah VIP, Junior, Macro XE. Berdasar dari jenis-jenisnya yaitu VIP mempunyai kualitas seat yang mewah dan luxury membuat penonton bisa menonton sambil berbaring diatas kursi sofa yang empuk. Tipe junior yaitu tipe yang menyediakan wahana bermain untuk anak-anak yang cukup lengkap dan cinema yang memiliki seat yang berwarna membuat para anak tertarik untuk menonton film. Selanjutnya tipe Macro XE yang memiliki cinema yang kualitas suaranya sangat menggelegar dan dilengkapi dengan speaker dolby Atmos yang sangat baik.

Seiring berjalannya waktu perkembangan bioskop cukup pesat dan mengalami pembangunan diberbagai area di Batam. Pada pandemic Covid-19 yang marak pada tahun 2020 membuat industri bioskop terpuruk sampai hampir 1 tahun dikarenakan wabah pandemi ini membuat pemerintah memutuskan untuk melakukan *lockdown* pada beberapa tempat hiburan salah satunya bioskop. Setelah beberapa waktu akhirnya pandemi mulai menurun dan bioskop mulai kembali dibuka dengan prokes dari pemerintah yang harus dijalankan bagi para penonton atau disebuat *guest*/pelanggan.

Pelanggan atau disebut *guest* adalah sumber pendapatan bagi bioskop yang diperoleh dari penjualan tiket yang dibeli. Pelanggan adalah indikator penting bagi bioskop. Para pelanggan datang ke suatu bioskop tentunya mempunyai tujuan dan penilaian tersendiri, baik itu dari pelayanan yang diberikan oleh petugas, harga yang diberikan dalam pembelian tiket dan pengalaman menonton di bioskop. Dalam hal ini penulis memilih objek yang bertempat di bioskop Cinepolis Mall Botania 2 Batam. Pengalaman pelanggan sangat penting bagi industri bioskop terutama pada saat pertama kali berkunjung. Komunikasi dan informasi yang baik terjalin dari para *staff* kepada *guest* merupakan poin penting yang menjadi pengalaman pelanggan. Pengalaman pelanggan salah satunya yaitu kualitas teknologi yang digunakan (Maulina, 2023). Dalam hal ini bioskop Cinepolis sudah menggunakan kualitas suara yang baik yaitu *Dolby Surround* 7.1 yang suaranya sangat apik membuat satu ruangan merasakan *atmosfer* suara yang kompleks.

Pengalaman pelanggan tentu sangat penting bagi para pelaku usaha dalam melakukan evaluasi atas proses operasional yang sedang berjalan.

Berikut adalah contoh pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan pada Cinepolis Mall Botania 2 Batam:




**Gambar 1. 1** Pengalaman Buruk Pelanggan
**Sumber:** *Google Review* (2024)

Selain dari pengalaman pelanggan, juga terdapat indikator penting yang membuat pelanggan sering mengunjungi bioskop salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan para *staff* kepada guest yang membuat nilai tambah pada bioskop tersebut. Nilai pelanggan terjadi karena adanya kontak langsung selama pelanggan mengunjungi bioskop yang secara tidak langsung melihat kualitas pelayanan, harga yang diberikan, serta kebersihan pada suatu bioskop tersebut. Nilai pelanggan merupakan jalinan emosional antara pelanggan dengan *staff* dalam bertransaksi dan membeli produk di suatu tempat. Berkaitan dengan nilai pelanggan, tentunya pasti ditemukan pelanggan yang merasa tidak nyaman ketika mengantri untuk transaksi terlalu lama (Syahwi & Pantawis, 2021).

Suatu kondisi ketika pelanggan sudah memberikan suatu penilaian pada tempat yang sudah ia kunjungi dan melakukan transaksi pembelian makanan dan minuman disana, barulah dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu evaluasi berdasarkan perbandingan antara pengalaman pelanggan dan harapan awal. Indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara yang tepat dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Bioskop. Tingkat

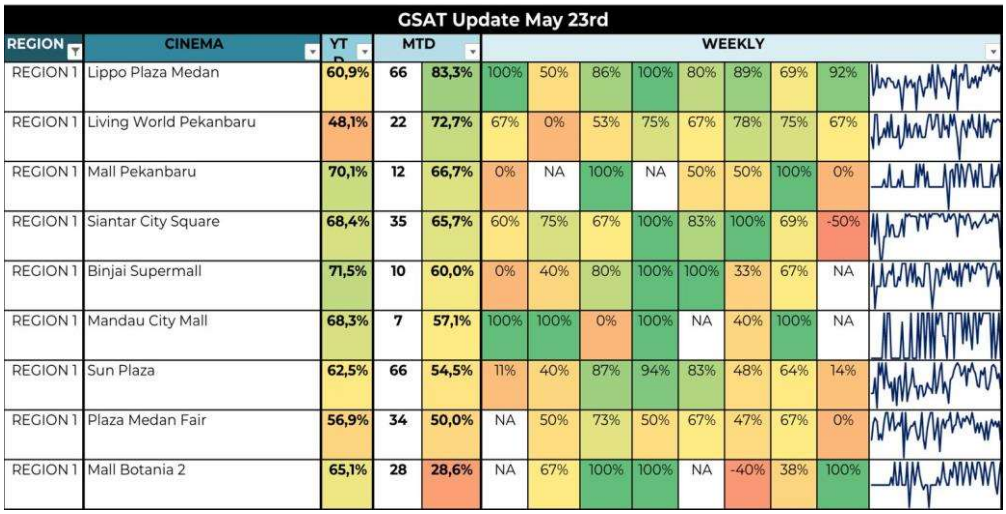
kepuasan pelanggan ini biasanya akan diukur dalam pengisian kuesioner yang ada dalam link yang diberikan. Terdapat beberapa pertanyaan yang mengarah ke pelayanan yang diberikan seperti sambutan selamat datang, tingkat kenikmatan *Food and Beverages*, kualitas suara dan kursi, serta kebersihan area toilet (Suprina et al., 2022).

Berikut terlampir contoh gambar dari pengisian link kepuasan pelanggan di Cinepolis Mall Botania 2 Batam:

**Gambar 1. 2** Hasil Pengisian *Link* Kepuasan Pelanggan
**Sumber**: *Link* Cinepolis (2024)

Berdasarkan gambar diatas merupakan contoh dari *survey* yang telah di isi oleh para pelanggan bioskop yang telah membeli tiket secara *online.* Cakupan dari survei tersebut ialah pelanggan yang telah menonton di bioskop Cinepolis Mall Botania 2 Batam. Selanjutnya bagi responden yang telah mengisi survei, maka hasil survei yang

diperoleh bagi bioskop akan dilampirkan dalam bentuk *report* per *week* seperti gambar berikut:



GSAT Update May 23rd

| REGION | CINEMA | YTD | MTD | | WEEKLY | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| REGION 1 | Lippo Plaza Medan | 60,9% | 66 | 83,3% | 100% | 50% | 86% | 100% | 80% | 89% | 69% | 92% | |
| REGION 1 | Living World Pekanbaru | 48,1% | 22 | 72,7% | 67% | 0% | 53% | 75% | 67% | 78% | 75% | 67% | |
| REGION 1 | Mall Pekanbaru | 70,1% | 12 | 66,7% | 0% | NA | 100% | NA | 50% | 50% | 100% | 0% | |
| REGION 1 | Siantar City Square | 68,4% | 35 | 65,7% | 60% | 75% | 67% | 100% | 83% | 100% | 69% | -50% | |
| REGION 1 | Binjai Supermall | 71,5% | 10 | 60,0% | 0% | 40% | 80% | 100% | 100% | 33% | 67% | NA | |
| REGION 1 | Mandau City Mall | 68,3% | 7 | 57,1% | 100% | 100% | 0% | 100% | NA | 40% | 100% | NA | |
| REGION 1 | Sun Plaza | 62,5% | 66 | 54,5% | 11% | 40% | 87% | 94% | 83% | 48% | 64% | 14% | |
| REGION 1 | Plaza Medan Fair | 56,9% | 34 | 50,0% | NA | 50% | 73% | 50% | 67% | 47% | 67% | 0% | |
| REGION 1 | Mall Botania 2 | 65,1% | 28 | 28,6% | NA | 67% | 100% | 100% | NA | -40% | 38% | 100% | |

**Gambar 1. 3** Hasil *Report* Kepuasan Pelanggan
**Sumber**: *Link* Cinepolis (2024)

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan pelanggan dari bioskop Mall Botania 2 Batam mengalami fluktuatif dari minggu ke minggu. Dapat dilihat dari minggu kedua sampai minggu keempat mengalami kenaikan sampai 100% dan diminggu keenam mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu -40%, lalu mengalami kenaikan sampai 100% di minggu kedelapan. Oleh karena itu, penting bagi pihak bioskop untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dalam operasional agar mendapatkan hasil *survey* yang selalu baik.

Menurut (Hindarwati et al., 2023) Loyalitas adalah kontinuitas dari pelanggan yang merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang loyal tentunya mengunjungi suatu tempat setiap kali ia ingin menonton suatu film. Biasanya pelanggan yang sudah masuk ke tahap loyal tentu melakukan suatu promosi ataupun mengajak teman atau keluarganya untuk mengunjugi bioskop kesukaannya.

Berdasarkan dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk menerapkan beberapa indikator seperti kualitas pelayanan yang baik dan kesan pertama yang menarik. Penelitian ini bisa dikatakan sebagai penelitian yang langka dikarenakan mengambil beberapa variabel yang tidak banyak ditemukan dari penelitian lain yakni nilai pelanggan pada sektor Bioskop. Maka dari itu penulis merumuskan judul penelitian yaitu: "PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CINEPOLIS BATAM DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang masalah diatas, penulis melakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan terjadi di Cinepolis Batam mengenai ketidaksesuaian item fnb yang diminta dengan yang diberikan.
2. Nilai pelanggan yang belum tercapai dikarenakan pelanggan tidak merasa puas atas kualitas layanan yang ada di bioskop.
3. Hasil dari tingkat kepuasan pelanggan yang mengalami fluktuasi dari *report* mingguan berdasarkan pengisian *link survey* yang diberikan pada *email* pelanggan bagi pelanggan yang membeli tiket secara *online.*

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dijelaskan Batasan masalah yang terdiri dari:

1. Objek penelitian ini merupakan pengunjung yang menonton di bioskop Cinepolis *Mall* Botania 2 Batam.
2. Pengalaman Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengakuan pelanggan, Nilai Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu nilai kualitas, Kepuasan Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Harapan, Loyalitas Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Kontinuitas dalam pembelian.
3. Pelanggan yang merupakan Subjek penelitian disini adalah yang telah membeli tiket *film* di Cinepolis Batam.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah diatas, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan?

4. Apakah Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan?
5. Apakah Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan?
6. Apakah Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening?
7. Apakah Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening?

**1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Untuk mengetahui Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
5. Untuk mengetahui Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Bagi Bioskop

Dalam penelitian ini, bagi pihak bioskop harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk membuat minat pelanggan dalam mengunjungi suatu bioskop bertambah. Selain itu, bioskop harus dapat membuat pelanggan yang berkunjung mendapatkan kepuasan dalam segala hal mulai dari pengalaman pelanggan, nilai pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

### 1.6.2 Bagi Pelanggan

Dengan adanya penelitian ini para pelanggan yang berkunjung ke bioskop yang mereka pilih dapat mendapatkan pengalaman menonton yang memuaskan. Indikator seperti pengalaman pelanggan dan nilai pelangggan diharapkan mendapatkan kepuasan yang membuat pelanggan menjadi loyal untuk mengunjungi suatu bioskop secara terus-menerus.

### 1.6.3 Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi Universitas Putera Batam dalam mengembangkan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan baik itu dari pihak mahasiswa maupun staff yang berada di lingkungan kampus khususnya untuk membuat para konsumen seperti mahasiswa puas dalam fasilitas yang diberikan oleh kampus. Dalam penelitian ini juga menjelaskan teori dan langkah-langkah efektif dalam membuat pelanggan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan dan membuat pelanggan menjadi loyal dalam

### 1.6.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Para peneliti selanjutnya tentunya dapat mendapatkan lebih banyak teori dalam variabel yang dijelaskan di penelitian ini, terutama bagi yang membahas variabel dependen seperti loyalitas pelanggan. Selain itu, peneliti berikutnya dapat merubah dengan berbagai sektor lain yang berhubungan dengan indikator pelanggan. Tujuannya yang paling utama adalah untuk menganalisis berbagai macam perilaku pelanggan untuk mendapatkan loyalitas pada tempat yang pernah dikunjungi.