

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah hasil evaluasi dari konsumen mengenai kualitas layanan Bioskop NSC Jember. Harapan dari konsumen dibandingkan dengan persepsi konsumen akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen Bioskop NSC Jember untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Bioskop NSC Jember dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 97 Responden yang merupakan penonton Bioskop NSC Jember. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuisioner yang telah dibuat berdasarkan 5 variabel yaitu berwujud (*Tangible*), Keandalan (*releability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan Diagram kartesius, diperoleh 15 indikator memiliki posisi yang berbeda. Indikator yang masuk dalam Kuadran 1 yakni indikator 3,4,5,6,8,9. Pada Kuadran 2 yakni indikator 1,7,15. Kuadran 3 yakni indikator 2,11,12. Kuadran 4 yakni indikator 10,13,14. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 80,71% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen penonton adalah kriteria “Puas”.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Kepuasan konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

## ABSTRACT

Customer Satisfaction is the result of evaluations from consumers regarding the quality of NSC Jember Cinema service. Expectations from consumers compared to consumer perceptions will produce customer satisfaction. This thing must be considered by the management of the NSC Jember Cinema to find out what affected their satisfaction.

This research aims to analyze customer satisfaction with the service quality in NSC Jember Cinema using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Sampling uses the purposive sampling method with 97 respondents as respondents who are NSC Jember Cinema viewers. The collected data using questionnaires that have been made based on 5 variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Based on the Cartesian Diagram, 15 indicators have different positions. The indicators included in Quadrant 1 are indicators 3,4,5,6,8,9. On Quadrant 2 namely indicator 1,7,15. Quadrant 3 is indicator 2,11,12. Quadrant 4, namely indicator 10,13,14. The result of the research shows that overall level customer satisfaction (based on CSI value) is 80,71% which indicates that the audience's customer satisfaction index is a "Satisfied" creation.

**Keywords :Service quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)**