

**ANALISA KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN
KONSUMEN PADA BIOSKOP NSC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

CHAIRUL DARMAWAN

15.1041.1241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019



**ANALISA KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN
KONSUMEN PADA BIOSKOP NSC JEMBER**

Skripsi

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :

Chairul Darmawan

NIM 15.1041.1241

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chairul Darmawan

NIM : 1510411241

PRODI : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISA KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN KONSUMEN PADA BIOSKOP NSC JEMBER adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun , serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan,, dan kebenaran isisnya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hokum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,
Yang Menyatakan

Chairul Darmawan
NIM. 1510411241

SKRIPSI

ANALISA KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN KONSUMEN PADA BIOSKOP NSC JEMBER

Oleh :

CHAIRUL DARMAWAN

NIM 15.1041.1241



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE,MM

Dossen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozaid, SE,MSI

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : ANALISA KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN KONSUMEN PADA BIOSKOP NSC JEMBER , telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Univesitas Muhammadiyah Jember pada .

Hari :

Tanggal :

Tempat :

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, MM

NPK. 06 03 425

Anggota 1,

Anggota 2,

Seno Sumowo, SE,MM.

NPK. 01 09 288

Yusron Rozzaid, SE,M.Si

NPK. 05 03 524

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Haris hermawan, SE,MM

NPK. 0710106801

MOTTO

“Allah Tidak membebani seseorang Melainkan sesuai dengan Kesanggupan“

(QS. AL-Baqarah, 289)

“Lakonah-Lakoni Jelenah Jelenih Kenengnah Kenengnih”

(Teater Oksigen)

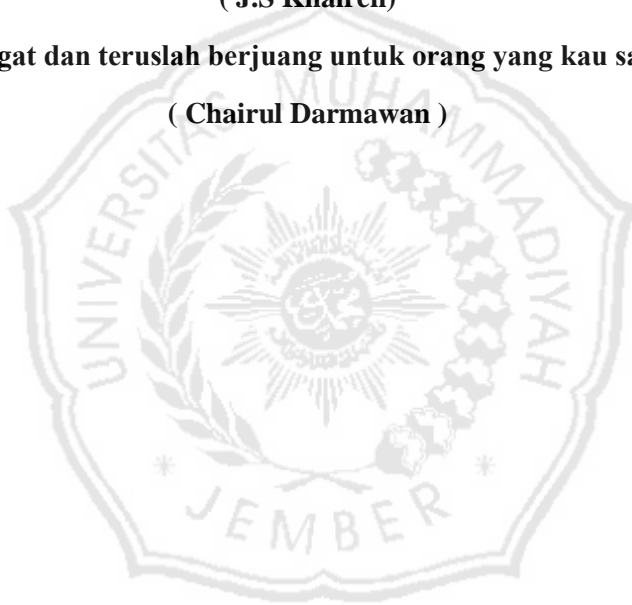
“Masalah akan terasa ringan dengan bersabar dan lapang dada”

“Terkadang, apa yang kita harapkan, apa yang kita perjuangkan, tidak sesuai dengan kenyataan. Disitulah seninya Hidup”

(J.S Khairen)

“ Semangat dan teruslah berjuang untuk orang yang kau sayangi”

(Chairul Darmawan)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasihnya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu saya dalam didalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga, saya dapat menyelesaikan skripsi dan tepat pada waktunya
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan paling sempurna dalam menuntut ilmu
3. Kepada Ibu Saya, Ibu Juariyah yang selalu mendo'akan, menyayangi, mendidik dan membimbing serta membiayai kuliah saya dengan penuh ketulusan, keikhlasan dan penuh kesabaran, Beliau adalah penyemangat dalam hidup saya.
4. Kepada Keluarga yang ada dirumah Kakak (Retno dan Dinar) adik (Izza dan Davin) selalu mengingatkan saya untuk semangat menyusun skripsi dan pengingat ketika saya telat pulang kerumah
5. Kepada Saudara-saudara saya di UKM Teater Oksigen yang selalu memberikan semangat, menghibur dikala bingung dan memberikan inspirasi
6. Angkatan 8 UKM Teater Oksigen (Toyak, Bakir, Cekot, Kecel, Ngopak, Gudog, Lamot) yang selalu mengingatkan target skripsi saya dan memberikan semangat kepada saya
7. Pemuda Hijrah (Yoga, Asfi, Candra) karena telah menjadi teman main, mencari ilmu dan mengerjakan skripsi yang baik
8. Kepada BFGT (Best Friend Gak Tentu) Sahabat dan sudah seperti saudara sendiri yang sudah bersama sejak 2012 yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan studi saya
9. Ibu Arik Subiyani, M, Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada Penulis
10. Bapak Haris Hermawan, SE, MM sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti
11. Bapak Seno Sumowo, SE, MM selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Yusron Rozaid, SE, MSI selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan, dan pengarahan hingga terusnya skripsi ini
12. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan kelas F manajemen 2015 terima kasih atas kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah

13. Seluruh staf pengajar/ dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajaran Jurusan Manajemen
14. Buat Bioskop NSC Jember, terima kasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya karena telah menerima saya untuk melakukan penelitian disana.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Analisa Kesenjangan harapan dan kenyataan Konsumen pada Bioskop NSC Jember”.

Maksud dan Tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen (S) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas,. Dalam penyusunan, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Arik Subyani, M, Si, selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis
2. Bapak Haris Hermawan S,E. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada Penulis.
3. Bapak Seno Sumowo SE,MM selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Yusron Rozaid S.E, M.si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang MM. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajaran / Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staff pengajaran Jurusan Manajemen
6. Ibu dan Saudara tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, do'a, integrita, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan
8. Saudara-saudara saya di UKM Teater Oksigen yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada saya.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Peneliti sadar bahwa penelitian ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dan berpartisipasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

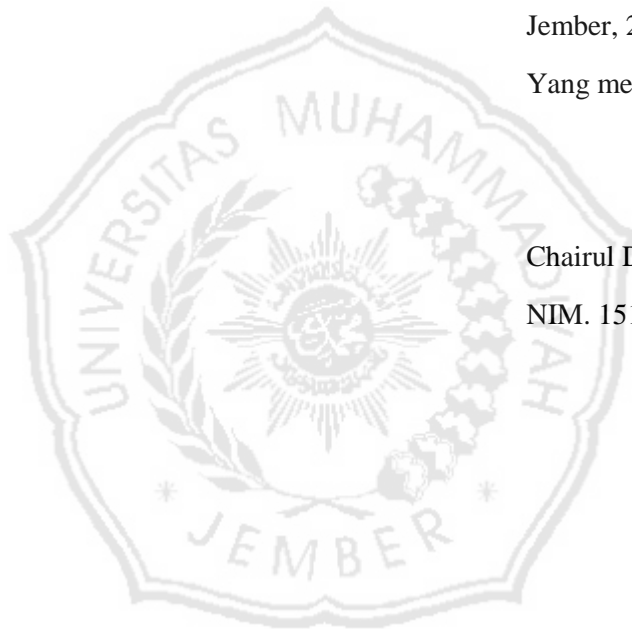
Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari. Bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 20 Juli 2019

Yang menyatakan,

Chairul Darmawan

NIM. 1510411241



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.4 Kualitas.....	8
2.1.5 Pelayanan.....	9
2.1.6 Kualitas Pelayanan	10
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.8 Model Kualitas Jasa	11
2.1.9 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.10 Konsep kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.11 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.12 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.13 Partisipasi Pelanggan	21
2.1.14 Customer Satisfaction Index (CSI).....	22
2.1.15 Importance Performance Analysis.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	25

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3	Jenis Data	28
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1	Kuesioner.....	29
3.5.2	Observasi	30
3.6	Teknik Analisis Data	30
3.6.1	Uji Instrument Data.....	30
3.6.2	Analisis Deskriptif	30
3.6.3	<i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
3.6.4	Importance Performance Analysis (IPA)	32

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Sejarah Bioskop NSC Jember	35
4.1.2	Aspek Personaliala.....	35
4.1.2.1	Struktur Organisasi Bioskop NSC Jember	36
4.1.2.2	Jam Tayang Bioskop NSC Jember	36
4.2	Karakteristik Responden Bioskop	37
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	37
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
4.3	Hasil Uji Validitas.....	38
4.4	Hasil Uji Releabilitas	39
4.5	Hasil Metode Analisis Data	39
4.5.1	Deskripsi Variabel Penelitian	39
4.6	Analisis Tingkat Kepuasan Responden Menggunakan CSI.....	45
4.7	Analisis Tingkat Kepuasan Responden Menggunakan IPA	47
4.8	Pembahasan.....	51

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55

DAFTAR PUSTAKA	55
----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penonton Bioskop NSC Jember 2018.....	4
Tabel 1.2 Presentase Jumlah Penonton Bioskop NSC Jemberf 2018.....	4
Tabel 2.1 Kriteria Nilai Costumer Satisfation Index	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Kriteria <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	32
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Berwujud (<i>Tangible</i>).....	40
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Kehandala ..(<i>Reability</i>).....	41
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan (<i>Responsive</i>).....	42
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>).....	43
Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Emphaty</i>).....	44
Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	45
Tabel 4.12 Hasil <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA).....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bioskop NSC Jember	36
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Metode IPA.....	50

