

Upaya perbaikan layanan jasa di bioskop CGV dengan menggunakan metode quality function deployment = Efforts to improve services at CGV cinemas by using the quality function deployment method

Ariesta Kurnia Ramadhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513994&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kepuasan konsumen dengan menggunakan SERVQUAL Analysis untuk mengetahui peningkatan kualitas berdasarkan atribut teknis yang diinginkan oleh konsumen dengan menggunakan metode Quality Function Deployment. Tujuan penelitian ini untuk adalah mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen, mengidentifikasi atribut teknis yang diperlukan, menentukan standar atribut yang diperlukan, dan menyusun rekomendasi untuk mencapai standar atribut pada Bioskop CGV. Metode penelitian ini menggunakan mixed-method berdasarkan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan pengumpulan data sekunder. Sebanyak 256 responden yang pernah berkunjung minimal satu kali dalam kurun waktu 2019-2020 berhasil dikumpulkan dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi service quality memiliki gap negatif. Lima faktor konsumen prioritas adalah kualitas kursi, respon staf, kenyamanan ruang kaki, suhu dalam teater, dan kebersihan fasilitas. Sedangkan atribut teknis Bioskop CGV adalah customer service yang baik, kesan menyenangkan, cepat tanggap, melayani dengan cepat dan tepat, penayangan film berjalan baik, kebersihan dan kenyamanan toilet, kebersihan bioskop, mengedukasi konsumen, memberikan promo, serta layanan Wi-Fi bagi konsumen VIP.

.....This study analyzes customer satisfaction using SERVQUAL analysis to improve quality based on the technical requirements of consumers using the Quality Function Deployment method. The purpose of this study was to determine the factors of customer satisfaction, to identify the technical requirements, to determine the standard attributes, and to arrange recommendations to achieve the standard attributes of CGV Cinemas. The research used mixed-method by distributing questionnaires, interviews, observations, and compiling secondary data sources. A total of 256 respondents who have visited at least once in the period 2019-2020 were collected and the data were processed by using SPSS software. The results showed that all of the dimensions of service quality have a negative gap. The five priorities of consumer factors are seat quality, staff responsiveness, the comfort of the legroom, the temperature in the theater, and the cleanliness of facilities. While the technical attributes of the CGV Cinema are good customer service, pleasant impression, responsiveness, quickly and precisely of services, the film screening running well, cleanliness and comfort of toilets, cleanliness of the cinema, educating consumers, providing promos, and facilitate Wi-Fi services for VIP consumers.