

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI CINEMA CGV MEDAN

Clarissa
Program Studi Manajemen
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Abstrak

Perubahan pola hidup generasi milenial dan Gen Z berdampak signifikan pada cara mereka mengonsumsi hiburan, termasuk menonton film di bioskop, yang kini bukan sekadar hiburan tetapi juga bagian dari gaya hidup, sarana bersosialisasi, dan pengalaman digital. Di Medan, persaingan antarbioskop seperti XXI, CGV, dan Cinepolis semakin ketat, sehingga menuntut inovasi dalam layanan dan pengalaman menonton. CGV Medan menawarkan konsep modern dengan fasilitas seperti 4DX dan Sweetbox untuk menarik perhatian generasi muda, namun menghadapi tantangan berupa rendahnya loyalitas dan tingginya ekspektasi konsumen. Penurunan jumlah pengunjung, terutama pada hari biasa, disebabkan oleh staf yang kurang responsif, fasilitas yang tidak konsisten, harga tiket yang dirasa kurang sepadan dengan pengalaman, serta pengalaman menonton yang kurang memuaskan. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, kepuasan, dan pengalaman konsumen menjadi penentu utama persepsi nilai dan keputusan pembelian. Gagal memenuhi harapan generasi muda dapat merugikan loyalitas pelanggan dan citra CGV di pasar hiburan Medan. Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia yang pernah mengunjungi CGV Medan, meskipun jumlah pastinya tidak diketahui. Oleh karena itu, sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan estimasi proporsi maksimum 50% dan margin kesalahan 10%, sehingga diperoleh 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling, yaitu memilih responden secara acak berdasarkan ketersediaan dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan pengalaman konsumen masing-masing memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di CGV Medan, baik secara individu maupun bersama-sama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Pengalaman Konsumen, Keputusan Pembelian