

Analisis Kualitas Pelayanan Bioskop XXI Ewalk Balikpapan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM)

Cindy Rohali*¹, Ananda Deta², Dwi Kurniawan³, Puspita Sari⁴

¹²³⁴Teknik Industri, Jurusan Industri dan Proses, Institut Teknologi Kalimantan
Jl. Soekarno Hatta KM.15, Karang Joang, Balikpapan, 76127, Kalimantan Timur, Indonesia

*1 sindirhli20@gmail.com

² 12211007@student.itk.ac.id

³ 12211026@student.itk.ac.id

⁴ 12211072@student.itk.ac.id

Dikirim pada 22-11-2024, Direvisi pada 29-11-2024, Diterima pada 04-12-2024

Abstrak

loyalitas pelanggan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Dalam era kebutuhan hiburan yang semakin meningkat, bioskop harus bersaing dengan meningkatkan kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 110 responden, dan hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif antara kemudahan akses terhadap kepuasan pelanggan (p -value = 0,004), sementara kualitas pelayanan, keamanan, dan kebersihan menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan p -value masing-masing 0,073 dan 0,472. Uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel valid, dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,931, yang menunjukkan data tersebut reliabel. Hasil evaluasi model menunjukkan kriteria goodness of fit yang baik, dengan nilai CFI 0,920, RMSEA 0,07, dan SRMR 0,087. Kesimpulannya, meskipun terdapat hubungan positif antara kemudahan akses dan kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh negatif dari kualitas pelayanan dan keamanan yang perlu diperbaiki. Rekomendasi untuk bioskop terPenelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan bioskop XXI Ewalk Balikpapan dengan kepuasan danmasuk meningkatkan aksesibilitas layanan dan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, R studio, Structural Equation Modelling (SEM)

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Penulis Koresponden:

Cindy Rohali

Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Kalimantan, Jalan Soekarno-Hatta Km.15, Karang Joang, Kec. Balikpapan Utara, Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia. Email: sindirhli20@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Di era sekarang pada rutinitas dan kehidupan masyarakat sangat aktif melakukan rutinitas dan juga kegiatan mereka sehari-hari. Seiring dengan melonjaknya aktivitas tersebut menyebabkan semakin besar volume dan intensitas kegiatannya [1] kebutuhan akan hiburan juga semakin tinggi. Di perkotaan terdapat berbagai jenis tempat hiburan, salah satunya adalah bioskop. Dengan kemajuan teknologi, persaingan di industri bioskop atau layar lebar sangat erat, baik dari kompetitor dan juga masalah pembajakan film. Pada hakikatnya siapapun pemilik industri bioskop diwajibkan agar bisa berfikir cerdas mendapat perhatian pelanggan melalui cara apapun, seperti membuat kualitas pelayanan yang lebih unggul, menawarkan tax tiket yang terjangkau, menyediakan snack dengan harga juga terjangkau, serta menyampaikan jam serta hari tayang dengan cepat melalui website [2]. Bioskop XXI Ewalk merupakan salah satu bioskop yang ada

di Balikpapan serta salah satu bioskop yang memiliki minat pengunjung paling ramai diantara bioskop lainnya, oleh karena itu peneliti memilih bioskop XXI Ewalk. Variabel yang akan dianalisis didasarkan dari [2] mencakup kualitas pelayanan, harga tiket, harga makanan dan minuman, serta kenyamanan bioskop. Agar dapat meneliti korelasi serta keterkaitan yang mempengaruhi variabel satu dengan yang lain, metode yang dapat digunakan bernama Structural Equation Modeling (SEM). Terdapat diantaranya program komputer dapat digunakan untuk analisis Structural Equation Modeling diantaranya ada AMOS, STATISTICA-SEPATH, LISCOMP, SAS PROC CALIS, dan R studio. Pada analisis ini kelompok kami menggunakan *software* R studio karena R Studio menyediakan berbagai paket dan fungsi yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan analisis SEM sesuai dengan kebutuhan spesifik penelitian.

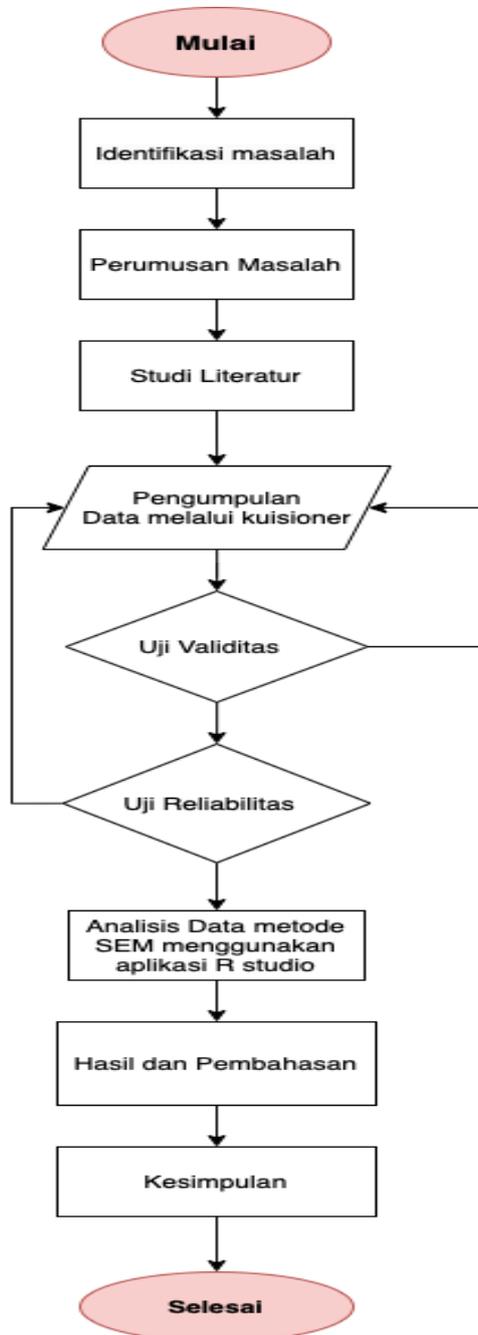
II. METODE PENELITIAN

Dalam metode ini studi kasus yang digunakan yaitu menganalisis pengukuran kualitas pelayanan bioskop XXI Ewalk di Balikpapan. Penggunaan model persamaan pada struktural yang diteliti terdiri dari 5 variabel laten yang terdiri dari kualitas pelayanan, keamanan dan kebersihan, penampilan dan keterampilan, kemudahan akses dan kualitas film. Terdapat 4 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, keamanan dan kebersihan, kemudahan akses dan kualitas film. Variabel perantara nya yaitu penampilan dan keterampilan. Variabel terikat ialah kepuasan pelanggan. Terdapat 15 manifest (indikator) yang dimana memakai metode Structural Equation Modeling (SEM). Berikut adalah 15 manifest indikatornya:

Tabel 1. Manifest Indikator

Indikator
Loyalitas Pelayanan ticketing
Fleksibilitas dalam membantu
Kualitas Komunikas
Kebersihan Ruang Bioskop
Ketersediaan Tempat Sampah
Kenyamanan Tempat Duduk
Pengetahuan Produk Makanan dan Minuman
Keterampilan Penjualan
Empati Terhadap Pelanggan
Lokasi
Pemesanan Tiket Online
Jam Operasional
Pencapaian Film
Audio Film
Kualitas Warna Film

Data yang didapat menggunakan accidental sampling dengan 110 responden yang didapatkan. Pemberian kuesioner dilakukan dengan cara mensurvei responden yang pernah memiliki pengalaman menonton di bioskop XXI EWalk Balikpapan lalu memberikan link kuesioner untuk diisi. Pengumpulan data dari hasil kuesioner sendiri dilakukan selama 2 hari secara luring. Perumusan proses yang dilakukan dapat diilustrasikan melalui diagram alir yang telah dijelaskan di bawah ini:



Gambar 1. Diagram Alir Proses Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam tahap ini dilakukan pengumpulan informasi, serta analisis berdasarkan informasi yang diperoleh. Selain itu, juga disajikan hasil dari pengolahan data tersebut. Mengenai pengukuran kualitas pelayanan

bioskop XXI Ewalk di Balikpapan. Seluruh pengolahan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi R studio.

A. Pengumpulan Data

Tabel II. Pengumpulan Data

Kualitas Pelayanan (X1)		Kemudahan Akses(X4)	
Indikator	Variable	Indikator	Variable
Loyalitas Pelanggan Tiket	X1.1	Lokasi	X4.1
Fleksibilitas dalam Membantu	X1.2	Pemesanan Tiket Online	X4.2
Kualitas Komunikasi	X1.3	Jam Oprasional	X4.3
Keamanan dan Kebersihan (X2)		Kualitas Film (X5)	
Kebersihan Ruang Bioskop	X2.1	Pencahayaann Film	X5.1
Ketersedian Tempat Sampah	X2.2	Audio Film	X5.2
Kenyamanan Tempat Duduk	X2.3	Kualitas Warna Film	X5.3
Penampilan dan Keterampilan (X3)			
Pengetahuan Produk Makanan dan Minuman	X3.1		
Keterampilan Penjualan	X3.2		
Empati Terhadap Pelanggan	X3.3		

B. Uji Validitas

Pada uji validitas dapat dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dengan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0.05. Hasil didapatkan dari pengujian validitas menggunakan *software* excel dari masing masing pengisian data di kuesioner.

Tabel III. Nilai Uji Validitas

Variable Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KP1	0,7819244	0,188	VALID
KP2	0,5818867	0,188	VALID
KP3	0,7387542	0,188	VALID
KK1	0,7310905	0,188	VALID
KK2	0,7035380	0,188	VALID
KK3	0,7445273	0,188	VALID
PK1	0,5775417	0,188	VALID
PK2	0,7578832	0,188	VALID
PK3	0,5701785	0,188	VALID
KA1	0, 7105250	0,188	VALID
KA2	0,7348886	0,188	VALID
KA3	0,5872848	0,188	VALID
KF1	0,4782603	0,188	VALID
KF2	0,7387542	0,188	VALID
KF3	0,5754427	0,188	VALID

C. Uji Reliabilitas

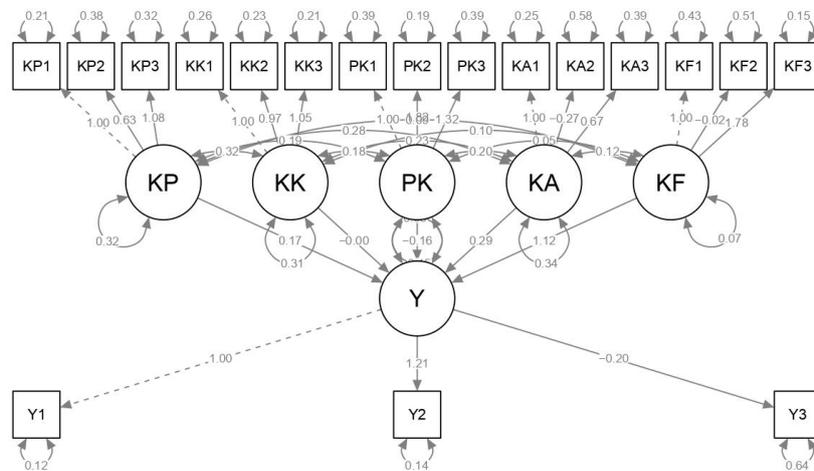
Pada uji reliabilitas data didapatkan nilai keputusan diambil berdasarkan nilai Cronbach's Alpha jika nilainya 0,931278096, maka data tersebut dianggap reliabel. karena lebih besar dari nilai acuan 0,7.

Tabel IV. Nilai Uji Reliabilitas

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan 0,7	Nilai Cronbach's Alpha 0,931278096	Kesimpulan RELIABEL

D. Struktur Tabel

Terdapat pengujian kecocokan model dalam penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 2, uji kesesuaian telah diproses dengan aplikasi uji kesesuaian model yaitu R studio.



Gambar 2. Uji Kesesuaian
Sumber: Penulis, 2024

Output yang didapatkan dari pengujian kecocokan model pada Gambar 2 diantaranya *Comparative Fit Index* (CFI), RMSEA, SRMR. Didapatkan nilai CFI sebesar 0.920 yang menyatakan *Perfect Fit Indices* RMSEA mendapatkan nilai 0.07 yang menyatakan *Perfect Fit Indices* dan nilai SRMR 0.087 yang menyatakan *Perfect Fit Indices*. Parameter tersebut dapat dilihat berdasarkan referensi di bawah.

Tabel V. *Fit Indices*

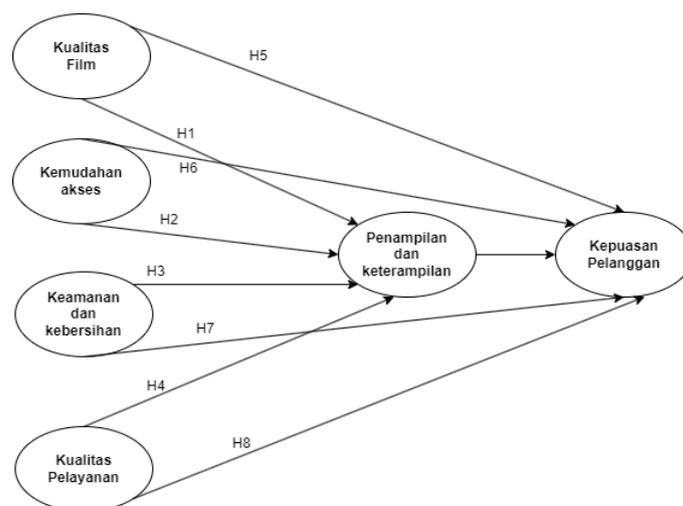
Fit Indices Used	Perfect Fit Indices	Acceptable Fit Indices	References
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	Bentler, P.M., & Bonett, D. G. (1980)
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$	Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H.,
SRMR	$0.00 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$	Browne, M.W & Cudeck, R. (1993).

E. Uji Hipotesis

Pengujian uji hipotesis pada tahap ini memperlihatkan adanya hubungan yang relevan dan kuat dari variabel yang diteliti. Hal tersebut didasarkan pada temuan yang mengindikasikan adanya pengaruh yang saling terkait di variabel-variabel tersebut.

Tabel VI. Pengaruh Antar Variabel

H1	Kualitas film berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan
H2	Kemudahan akses berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan
H3	Keamanan dan kebersihan berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan
H4	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan
H5	Kualitas film berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
H6	Kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
H7	Keamanan dan kebersihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
H8	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan



Gambar 3. Uji Hipotesis
 Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan uji hipotesis dari variabel diatas dapat ditentukan nilai dari estimate, S.E, serta p value dari masing masing keterikatan variabel. Gambar 3 menjelaskan visualisasi dari keterkaitan pengaruh antar variabel yang ada di tabel VI.

Tabel VII. Nilai Uji Hipotesis Keterkaitan Antar Variabel

		Estimate	S.E	P Value
H1	Kualitas film berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan	0.053	0.022	0.097
H2	Kemudahan akses berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan	0.201	0.049	0.633
H3	Keamanan dan kebersihan berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan	0.175	0.044	2.043
H4	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penampilan dan keterampilan	0.193	0.047	0.073
H5	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0.088	0.033	0.097
H6	Kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0.282	0.057	0.004
H7	Keamanan dan keberhasilan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0.322	0.059	0.472
H8	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0.174	0.824	9.788

Gambar diatas ialah nilai hasil dari proses uji hipotesis dari keterkaitan antar variabel. Jika dilihat hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 dapat diterima karena nilai dari P Value yang diperoleh kurang dari 0.05 yang dimana hasilnya 0.004. Jika hasil uji hipotesis menunjukkan estimate positif dengan P value < 0.05, seperti pada kemudahan akses yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (P value 0.004), maka kita dapat menyimpulkan bahwa peningkatan kemudahan akses akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika P value lebih besar dari 0.05, seperti pengaruh keamanan dan kebersihan yang memiliki P value 0.472, kita tidak dapat menyimpulkan adanya hubungan signifikan atau negatif antara variabel tersebut.

IV. KESIMPULAN

Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya keterkaitan yang positif dan juga negatif dari variabel yang telah dianalisis sebelumnya. Contohnya, kepuasan dan kepercayaan memiliki nilai berpengaruh dengan p-value sebesar 0.097. Sementara itu, kemudahan akses terhadap penampilan dan keterampilan menunjukkan pengaruh negatif dengan p-value 0.633. Selanjutnya, keamanan dan kebersihan berpengaruh negatif terhadap penampilan dan keterampilan dengan p-value 2.043. Kualitas pelayanan juga berpengaruh negatif terhadap penampilan dan keterampilan dengan p-value 0.073, sedangkan kualitas film berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan p-value 0.097. Kemudahan akses menunjukkan pengaruh positif

terhadap kepuasan pelanggan dengan p-value 0.004, namun keamanan dan kebersihan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan p-value 0.472. Kualitas pelayanan juga menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan p-value 9.788. Dalam uji validitas dan reliabilitas, variabel Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kebersihan, Kemudahan Akses, Penampilan dan Keterampilan, Kualitas Film, serta Kepuasan Pelanggan dapat diterima karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan reliabel karena semua nilai Cronbach's alpha diatas 0.7. Hasil evaluasi model menunjukkan kriteria goodness of fit yang baik, dengan nilai CFI sebesar 0.920 (dalam rentang $0.90 \leq CFI \leq 0.95$), RMSEA sebesar 0.07 (dalam rentang $0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$), dan SRMR sebesar 0.087 (dalam rentang $0.05 \leq SRMR \leq 0.10$), yang menunjukkan bahwa model konseptual yang digunakan adalah model yang sesuai. Untuk variabel kemudahan akses, bioskop harus memastikan bahwa layanannya dapat dijangkau dan digunakan melalui perangkat apapun, termasuk tablet dan handphone, maka pelanggan bisa menggunakan layanan tersebut kapan pun serta dimanapun mereka berada.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis memberikan rasa syukur sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bioskop XXI Ewalk Balikpapan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM)”. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Alvin Muhammad 'Ainul Yaqin, S.T., M.T., M.B.A. telah mendukung sekaligus pengampu mata Statistika Industri 2 serta pihak-pihak yang lain turut mendukung penelitian dengan lancar, baik secara moral maupun material. Semoga kontribusi dan dukungan dari semua pihak menjadi amal kebaikan dan membawa manfaat bagi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Poerwati, T., & Endarwati, M. C. (2019). Perubahan Sosial Budaya dalam Proses Interaksi Aktivitas Masyarakat di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung. *Prosiding SEMSINA*, IV-7.
- [2] Herokholiqi, M. E., & Sidhi, A. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *Spektrum Industri*, 16(1), 9.
- [3] Bentler, P.M., Bonett, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychol. Bull.* 1980, 88, 588–606.
- [4] Herokholiqi, M. E., & Sidhi, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *Spektrum Industri*, 16(1), 9
- [5] chermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods Psychol. Res.* 8, 23–74.
- [6] Browne, M.W, Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. In *Testing Structural Equation Models*; Bollen, K.A., Long, J.S., Eds.; Sage: Beverly Hills, CA, USA, pp. 136–162.