

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat di kota-kota besar akan hiburan yang semakin meningkat mengakibatkan adanya persaingan dalam industri penyedia jasa hiburan seperti bioskop, café, restaurant, tempat karaoke, dll. Meningkatnya kebutuhan hiburan tersebut sejalan dengan maraknya bisnis penyedia fasilitas *entertainment* yang juga menjadi salah satu faktor pendukung bangkitnya bisnis jasa pemutaran film atau yang biasa disebut dengan bioskop yang dahulu pernah hilang karena maraknya pembajakan. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Blitzmegaplex Miko Mall, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Blitzmegaplex Miko Mall. Penelitian ini memiliki satu variabel *independent*, yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari lima sub variabel yaitu TERRA (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*) dari Tjiptono dan Chandra (2012:75) dan satu variabel *dependent* yang memiliki beberapa indikator yaitu kualitas pelayanan, ekspektasi pelanggan, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan kepada orang lain dari Kottler dan Keller (2007:177). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penghitungan analisis deskriptif menunjukkan bahwa Blitzmegaplex Miko Mall memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata persentase sebesar 77,66%, dan tingkat kepuasan pelanggan yang baik dengan nilai rata-rata persentase sebesar 79%. Hasil dari penghitungan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 0,832 yang berarti hubungan diantara kedua variabel tersebut sangat kuat, dengan besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69,2%, dan sisanya yaitu sebesar 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Blitzmegaplex Miko Mall.