

Abstrak

Marvel adalah perusahaan hiburan yang berdiri pada tahun 1930an, dan dirikan oleh Martin Goodman, dalam beberapa tahun Marvel berdiri, mereka telah mengeluarkan beberapa komik, dan film. Dalam beberapa tahun kebelakang, film yang di produksi oleh Marvel, secara penghasilan tidak dapat memenuhi ekspektasi yang di harapkan oleh Marvel. Film terakhir yang dapat meraup keuntungan terbesar adalah Avenger: End Game. Namun setelah Avenger: End Game, Marvel mengalami penurunan dalam keuntungan yang di raup oleh film-film lainnya, film terbaru yang diproduksi Marvel yaitu Doctor Strange in The Multiverse of Madness, Marvel mengalami penurunan dalam jumlah penonton.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa mengenai penurunan tren dalam jumlah penonton, dari perspektif Bauran Pemasaran, dan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan dari para penonton film Marvel.

Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya, variabel bebas (Bauran Pemasaran), dan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan). Metode penelitian yang digunakan yaitu, metode kuantitatif, dengan analisis deskriptif untuk menemukan hasil dari fenomena pada penelitian ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Bauran Pemasaran memiliki dampak terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Namun dalam kasus Marvel, tiga aspek tersebut memasuki kategori strategi yang tergolong Netral. Hasil dari penelitian ini bisa digunakan oleh Marvel untuk menjadi tolak ukur atas aspek apa saja yang harus mereka perbaiki agar bisa mencapai target Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan yang mereka inginkan.

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan gambaran dan juga evaluasi terhadap proses pembangunan strategi pemasaran baru oleh Marvel. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh Marvel untuk melibatkan audiensnya. Dengan menggunakan acara tatap muka yang diusulkan, acara ini bisa digunakan sebagai cara agar Marvel bisa membentuk ruang interaksi yang lebih berarti dengan audiensnya, dan juga cara untuk mempromosikan film mereka yang sedang tayang, atau film yang akan datang.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Bauran Pemasaran, Marvel Entertainment*