

ANALISIS DAMPAK *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PADA PENGUNJUNG BIOSKOP DI JAKARTA

ALFIANSYAH

1707621037



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANALYSIS OF THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON REVISIT
INTENTION OF CINEMA VISITORS IN JAKARTA**

ALFIANSYAH

1707621037



Intelligentia - Dignitas

**This Thesis Was Written as Part of the Requirements for A Bachelor of
Education Degree from the Faculty of Economics and Business at The
Universitas Negeri Jakarta**

BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ABSTRAK

ALFIANSYAH. Analisis Dampak *Service Quality* terhadap *Revisit Intention* pada Pengunjung Bioskop di Jakarta. Skripsi. DKI Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *service quality*, *brand image*, *customer satisfaction*, dan *perceived value* terhadap *revisit intention* pada pengunjung bioskop CGV di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) untuk kuantifikasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert enam poin. Karakteristik sampel penelitian ini adalah orang yang pernah mengunjungi bioskop CGV untuk menonton film minimal satu kali, berdomisili di wilayah DKI Jakarta, dan minimal berusia 17 tahun. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS 25 dan AMOS 24 dengan menggunakan 225 sampel responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand image* pada pengunjung bioskop CGV. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengunjung bioskop CGV. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* pada pengunjung bioskop CGV. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung bioskop CGV. *Service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung bioskop CGV. *Customer satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung bioskop CGV. *Perceived value* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung bioskop CGV.

Kata kunci: *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Perceived Value, Revisit Intention*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

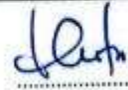
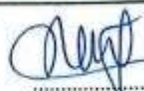
ALFIANSYAH. Analysis of the Impact of Service Quality on Revisit Intention of Cinema Visitors in Jakarta. Thesis. Jakarta. Business Education Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, brand image, customer satisfaction, and perceived value on revisit intention of CGV cinema visitors in DKI Jakarta. This study used SEM (Structural Equation Model) for quantification. Primary data were collected through a questionnaire with a six-point Likert scale. The characteristics of the sample in this study were people who had visited CGV cinemas to watch a movie at least once, domiciled in the DKI Jakarta area, and were at least 17 years old. Data processing used SPSS 25 and AMOS 24 software using 225 respondent samples. The results showed that service quality has a positive and significant effect on brand image of CGV cinema visitors. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of CGV cinema visitors. Service quality has a positive and significant effect on perceived value of CGV cinema visitors. Brand image has a positive and significant effect on revisit intention of CGV cinema visitors. Service quality has no significant effect on revisit intention of CGV cinema visitors. Customer satisfaction has no significant effect on revisit intention of CGV cinema visitors. Perceived value has no significant effect on revisit intention of CGV cinema visitors.

Keyword: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Perceived Value, Revisit Intention

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Sidang)		3 Juli 2025
2	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd M.Pd NIP. 199302202019032022 (Penguji 1)		23 Juni 2025
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E, M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		19 Juni 2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		24 Juni 2025
5	Rizka Zakiah, S.Pd., M.Pd NIP. 199401182023212040 (Pembimbing 2)		24 Juni 2025
Nama : Alfiansyah No. Registrasi : 1707621037 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 12 Juni 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi yang lain.
2. Skripsi ini dipublikasikan, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 30 Juli 2025



Alfiansyah

NIM. 1707621037

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alfiansyah
NIM : 1707621037
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : alfiansyah0708@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Dampak Service Quality terhadap Revisit Intention pada Pengunjung Bioskop di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis

Alfiansyah
1707621037

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yaitu skripsi yang berjudul *Analisis Dampak Service Quality terhadap Revisit Intention* pada Pengunjung Bioskop di DKI Jakarta. Penyusunan tugas akhir yaitu skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dan membimbing penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran dan arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rizka Zakiah, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran dan arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing serta memberikan arahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak Muhammad Yusuf, S.E, M.M, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing serta memberikan arahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya para Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah mengajarkan serta memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua dan kakak peneliti, khususnya Ibu Sri Hartati dan Bapak Samiri yang merupakan ibu dan bapak peneliti yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, motivasi dan segalanya dari masa awal perkuliahan hingga masa akhir perkuliahan.
8. Teman – teman S1 Pendidikan Bisnis Angkatan 2021, khususnya Kelas B, yang senantiasa memberikan dukungan, saran, dan segala bantuan selama masa perkuliahan.

Bantuan dari pihak – pihak yang sudah disebutkan di atas membuat peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk dijadikan masukan bagi penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk memperluas pengetahuan serta wawasan.

Intelligentia - Dignitas

Jakarta, Agustus 2025



Alfiansyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Teori Pendukung	17
2.1.1 Service Quality	17
2.1.2 Brand Image	19
2.1.3 Customer Satisfaction	21
2.1.4 Perceived Value	22
2.1.5 Revisit Intention	24
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	35
2.2.1 Service Quality dan Brand Image	35
2.2.2 Service Quality dan Customer Satisfaction	37
2.2.3 Service Quality dan Perceived Value	39
2.2.4 Service Quality dan Revisit Intention	41
2.2.5 Brand Image dan Revisit Intention	44
2.2.6 Customer Satisfaction dan Revisit Intention	46
2.2.7 Perceived Value dan Revisit Intention	49
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.2 Desain Penelitian	54
3.3 Populasi dan Sampel	55
3.3.1 Populasi	55
3.3.2 Sampel	55

3.4 Pengembangan Instrumen.....	57
3.4.1 Definisi Konseptual.....	57
3.4.2 Definisi Operasional.....	57
3.4.3 Definisi Konseptual.....	59
3.4.4 Definisi Operasional.....	59
3.4.5 Definisi Konseptual.....	60
3.4.6 Definisi Operasional.....	60
3.4.7 Definisi Konseptual.....	61
3.4.8 Definisi Operasional.....	61
3.4.9 Definisi Konseptual.....	63
3.4.10 Definisi Operasional.....	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6 Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Deskripsi Data.....	70
4.1.1 Profil Responden.....	70
4.1.2 Karakteristik Data.....	74
4.2 Hasil.....	84
4.2.1 Uji Validitas.....	84
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	88
4.2.3 Uji Kelayakan Model.....	89
4.2.4 Uji Hipotesis.....	92
4.3 Pembahasan.....	94
4.3.1 <i>Service quality</i> terhadap <i>brand image</i>	94
4.3.2 <i>Service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	95
4.3.3 <i>Service quality</i> terhadap <i>perceived value</i>	96
4.3.4 <i>Service quality</i> terhadap <i>revisit intention</i>	97
4.3.5 <i>Brand image</i> terhadap <i>revisit intention</i>	98
4.3.6 <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>revisit intention</i>	99
4.3.7 <i>Perceived value</i> terhadap <i>revisit intention</i>	101
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Implikasi Penelitian.....	106
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	106
5.2.2 Implikasi Praktis.....	107

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	110
5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
DAFTAR LAMPIRAN.....	124



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Film Indonesia dengan Jumlah Penonton Terbanyak	3
Gambar 1. 2 Penonton Film Indonesia Tahun 2007-2024	4
Gambar 1. 3 Jumlah Bioskop di Indonesia	6
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	52
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	90
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi	90
Gambar 4. 3 Model Uji Hipotesis	93



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 3. 1 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	58
Tabel 3. 2 Indikator Variabel <i>Brand Image</i>	59
Tabel 3. 3 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	60
Tabel 3. 4 Indikator Variabel <i>Perceived Value</i>	62
Tabel 3. 5 Indikator Variabel <i>Revisit Intention</i>	63
Tabel 3. 6 Skala <i>Likert</i>	65
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	71
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	73
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	73
Tabel 4. 7 Karakteristik Data <i>Service Quality</i>	75
Tabel 4. 8 Karakteristik Data <i>Brand Image</i>	77
Tabel 4. 9 Karakteristik Data <i>Customer Satisfaction</i>	78
Tabel 4. 10 Karakteristik Data <i>Perceived Value</i>	80
Tabel 4. 11 Karakteristik Data <i>Revisit Intention</i>	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas 50 Responden.....	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas 225 Responden.....	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden.....	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas 225 Responden	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji Kelayakan Model.....	91
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis.....	93

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	129
Lampiran 3 Profil Responden	135
Lampiran 4 Surat Pesetujuan Sidang	136
Lampiran 5 Lembar Perbaikan Skripsi	137
Lampiran 6 Lembar Konsultasi.....	138
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	139
Lampiran 8 Data Riwayat Hidup	140



Intelligentia - Dignitas