

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap individu memerlukan hiburan setelah seharian menjalankan kegiatan rutin sehari-hari. Misalnya anak-anak dan remaja setiap harinya mereka bersekolah. Senin - sabtu waktu mereka habiskan waktunya di sekolah, setelah pulang sekolah juga ada anak-anak atau remaja yang langsung melakukan bimbingan belajar eksternal. Jadi waktu mereka dari pagi hingga menjelang malam mereka gunakan untuk belajar. Orang dewasa juga menghabiskan waktu dengan bekerja seharian. Dimulai dari pukul 08.00 WIB pagi sampai dengan pukul 17.00 WIB sore. Kegiatan yang mereka lakukan sehari-hari menuntut mereka untuk mencari hiburan yang bisa menyegarkan kembali pikiran mereka untuk beraktifitas seperti sediakala. Banyak jenis hiburan, misalnya saja rekreasi ke kebun binatang, berenang, taman bermain, *mall*, petualangan, menonton tv dan sebagainya. Semua jenis hiburan bisa dinikmati bersama teman ataupun keluarga. Untuk masyarakat yang berada di kota hiburan yang menjadi favorit mereka antara lain, jalan-jalan ke *mall*, makan di restoran, karaoke, menonton film di rumah, menonton film di bioskop atau bermain di taman. Pada zaman sekarang khususnya masyarakat yang tinggal di kota mereka lebih memilih untuk mencari hiburan di *mall*. *Mall* tidak hanya menjadi pusat perbelanjaan tetapi juga banyak hiburan yang disediakan oleh pihak *mall*. Ada restoran, tempat bermain anak-anak, *cafe*, bioskop, dan lain-lain. Untuk kalangan remaja mencari hiburan ke *mall* adalah cara yang paling tepat, karena menambah wawasan mereka dan menyegarkan pikiran mereka. Masyarakat yang tinggal di Kota Bandar Lampung lebih condong untuk memilih mencari hiburan ke *mall*. Hal ini dibuktikan dari keramaian di *mall* yang terjadi di setiap akhir pekan. Banyak hal yang mereka lakukan di *mall*. Selain untuk mencuci mata ada juga dari mereka yang pergi ke *mall* untuk memenuhi

kebutuhan sehari-hari. Seperti berbelanja keperluan sehari-hari, peralatan rumah tangga, alat-alat sekolah dan lain sebagainya. Selain itu ada juga orang yang pergi ke *mall* untuk bersenang-senang. Misalnya saja bermain di area permainan, membaca buku di toko buku yang ada,

menonton film, dan masih banyak lagi. Menonton film merupakan salah satu pilihan yang ada di *mall*. Menonton di bioskop juga menjadi salah satu pilihan untuk orang yang pergi ke *mall*. Jika kita berpikir ulang kita bisa saja menonton film di rumah dengan menggunakan *dvd* tetapi mereka lebih memilih untuk menonton di bioskop. Banyak media yang bisa kita gunakan untuk menonton film selain di bioskop. Adanya *VCD*, *DVD*, film di website mempermudah kita untuk mengakses film yang ingin kita tonton. Demikian juga dengan bioskop ternama di Bandar Lampung yaitu Boemi Kedaton Mall. Bioskop Cinema XXI Boemi Kedaton atau yang biasa disebut dengan Mall Bumi Kedaton salah satu bioskop baru beberapa tahun akhir ini yang menyediakan 6 (enam) theater dan menyediakan fasilitas standar yang sesuai dengan masyarakat Bandar Lampung ini sendiri. Dan Mall Boemi Kedaton juga menyediakan tempat makan yang santai untuk mereka yang sedang menunggu penayangan film yaitu di pelataran Lt. 3 Mall Bumi Kedaton yang berada di deretan Cinema XXI tersebut. Seperti bakso cakman, dim sum moresto, the okonomix dan tempat berfoto (*photo box*) serta ada juga butik pakaian wanita yang menjadikan tempat yang nyaman untuk melakukan aktivitas berbincang atau santai dengan kerabat dan keluarga. Berikut ini adalah data pengunjung Bioskop Cinema XXI pada tahun 2015 - 2017 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung Tahun 2017

Data Pengunjung	
No	Total
Minggu ke-1	1749
Minggu ke-2	1865
Minggu ke-3	1790
Minggu ke-4	1958
Total	7362

Sumber: Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung

Dari tabel 1.1 data pengunjung selama bulan maret yang diperoleh dari Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung Tahun 2017 selama bulan maret dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung yang fluktuatif atau memiliki kecenderungan jumlah pengunjung yang datang stabil. Naik turunnya jumlah pengunjung yang datang ke Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung tergantung pada

film yang diputar. Animo pengunjung akan tinggi apabila film yang diputar merupakan film yang bagus.

Kualitas layanan yang baik adalah strategi untuk mencapai tujuan perusahaan jasa dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan terutama dalam rangka melakukan pembelian ulang pada produk yang sama. Upaya mempertahankan pelanggan yang loyal ini menjadi tantangan pihak perusahaan karena pelanggan saat ini semakin kritis memilih tempat menonton bioskop yang sesuai dengan harapannya. Selain kualitas pelayanan pada Bioskop Cinema XXI Boemi Kedaton, faktor internal yang berasal dari pelanggan juga akan menentukan pada proses keputusan pembelian, salah satunya adalah gaya hidup. Gaya hidup adalah cara hidup individu yang diidentifikasi oleh bagaimana orang menghabiskan waktu mereka (aktivitas), apa yang mereka anggap penting dalam hidupnya (ketertarikan) dan apa yang mereka pikirkan tentang dunia sekitarnya. Oleh sebab itu, gaya hidup mempengaruhi perilaku konsumen dalam menghabiskan uangnya untuk membeli suatu produk atau jasa (Ria Damari, 2014).

Cinema XXI Boemi Kedaton harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Dalam penelitian ini diadakan pra survey pada tanggal 13 Desember 2016 kepada 20 pengunjung Cinema XXI Boemi Kedaton untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil dari pra survey tersebut adalah terdapat beberapa keluhan pengunjung terhadap Cinema XXI Mall Boemi Kedaton yang diuraikan sebagai berikut:

1. Masih terjadinya antrian yang panjang pada saat dikeluarkannya film terbaru yang diminati pengunjung karena tempat antrian yang belum memadai serta terkadang tidak semua loket dibuka.
2. Tidak adanya tempat bangku dan meja makan di kafe Cinema XXI Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung.
3. Akses pintu keluar sangat jauh dari lokasi theater atau dari lokasi Cinema XXI Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung.
4. Sering terjadi nya masalah pada alat pemutar film yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penayangan film dan menyebabkan penonton menunggu lama.

Dari prasurvey di atas memperlihatkan bahwa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cinema XXI Boemi Kedaton Bandar Lampung dengan adanya beberapa keluhan yang diungkapkan oleh 20 orang pengunjung.

Berdasarkan uraian dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BIOSKOP CINEMA XXI DI BANDAR LAMPUNG.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka perumusan masalah yang menjadi pokok penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung?
2. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan gaya hidup secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah masyarakat Bandar Lampung yang menyukai di Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah remaja, mahasiswa dan pekerja.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Mall Boemi Kedaton di Kota Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada awal Bulan Desember 2016.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, gaya hidup, dan keputusan pembelian.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI di Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis dapat lebih menyadari dan memahami tentang implementasi dari pelayanan di dalam sebuah perusahaan serta dapat mengaplikasikan secara langsung teori-teori yang didapat semasa perkuliahan dalam dunia usaha secara nyata, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian.

1.5.2 Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

Dari hasil diharapkan dapat dijadikan sebagai pembandingan antara ilmu-ilmu manajemen (secara teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek), khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan dapat lebih memajukan ilmu manajemen yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia usha secara nyata serta dapat menguntungkan semua pihak.

1.5.3 Bagi Peneliti Lain

Semoga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berguna bagi rekan-rekan yang sedang membahas masalah yang sama yaitu mengenai pengaruh kualitas

pelayanan terhadap keputusan pembelian, sehingga penulis berharap agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik dari yang sekarang.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II. Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, gaya hidup, keputusan pembelian, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III. Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis penelitian.

Bab IV. Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian pada Bioskop Cinema XXI Di Bandar Lampung.

Bab V. Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN