

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN EMPIRE XXI YOGYAKARTA:
PERSPEKTIF GENERASI Z TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Angela Psthika Subiyakto

NPM: 210326403

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN EMPIRE XXI YOGYAKARTA: PERSPEKTIF GENERASI Z TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Angela Psthika Subiyakto

NPM: 210326403

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 2 Mei 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu pernyataan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, S.E., M.B.A.



Drs. C. Jarot Priyogutomo, M.B.A.



**Vonezyo Yudiantara Dharomesz, S.E.,
M.B.A.**

Yogyakarta, 9 Mei 2025

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc.IB., Ph.D.

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN EMPIRE XXI YOGYAKARTA: PERSPEKTIF
GENERASI Z TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS**

Disusun oleh:

Angela Pasthika Subiyakto

NPM: 210326403

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Vonezyo Yupanza Dharomesz, S.E., M.B.A.

14 April 2025

Saya yang bertanda dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Analisis Kualitas Layanan Empire XXI Yogyakarta: Perspektif Generasi Z
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas**

Merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri baik pernyataan, ide, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain akan dinyatakan secara tertulis dalam skripsi penelitian ini pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan dalam skripsi ini maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Maret 2025

yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela', with a long horizontal flourish extending to the right.

Angela Psthika Subiyakto

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Empire XXI Yogyakarta: Perspektif Generasi Z Terhadap Kepuasan dan Loyalitas”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap bahwa penelitian ini tidak hanya memenuhi persyaratan akademik, tetapi juga dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi industri bioskop, khususnya dalam memahami preferensi serta tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dari kalangan Generasi Z. Selain itu, semoga penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan di industri hiburan. Penyelesaian penelitian ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih, tuntunan, dan kekuatan-Nya yang senantiasa menyertai hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai lembaga pendidikan yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan lingkungan akademik yang mendukung selama masa studi hingga penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu mendampingi proses penyusunan skripsi melalui respon yang cepat, masukan yang jelas, serta revisi yang rinci dan teliti, sehingga sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi secara optimal.
4. Ibuku tercinta yang telah tiada, meskipun beliau telah pergi, pesan dan kasih sayangnya tetap hidup dalam ingatan penulis, sehingga menjadi kekuatan dan penyemangat yang menuntun penulis untuk terus bertahan dan melangkah hingga saat ini.

5. Ayah, Mas Abhi, dan Mbak Kila sebagai keluarga penulis tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dengan penuh cinta, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Axel, Michelle, Mario, Davito, Farrellino, Romario, Rafael, Dendy, Veronnica yang merupakan teman seperjalanan sejak semester 3 hingga kini, yang selalu hadir menjadi penyemangat setia dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga Senat Mahasiswa 21 yang telah menjadi teman seperjuangan sejak sebelum proses skripsi hingga tahap akhir yang selalu memberikan semangat, kebersamaan, dan dukungan tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
8. Km Putri Tristiani dan Jeanny Merilla, sebagai *partner* yang selalu hadir memberikan semangat, menemani dalam berbagai momen, menjadi pendengar yang setia sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi.
9. Arini utomo sebagai teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi yang selalu memberikan dukungan dan berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi.
10. Berbagai pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, sepanjang masa studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
11. Para responden yang dengan penuh kesediaan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 10 April 2025

Penulis,



Angela Pasthika Subiyakto

MOTTO

Lebih baik tetap melangkah sambil menangis daripada tidak sama sekali.

-Mazmur 126: 5 dan 6-

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkanmu kamu dicobai melampaui kekuatanmu.

-1 Korintus 10:13-

Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang.

-Amsal 23:18-

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Tujuan.....	18
1.4. Manfaat.....	20
1.5. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1. Kajian Literatur	23
2.1.2. Keandalan	24
2.1.3. Daya Tanggap	25
2.1.4. Jaminan	26
2.1.5. Empati.....	27
2.1.6. Bukti Fisik.....	28
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	29
2.1.8. Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Model Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Keandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.2 Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.3 Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.4 Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34

2.3.5 Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.6 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
2.3.7 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
2.3.8 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
2.3.9 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
2.3.10 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
2.3.11 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
2.4. Kerangka Penelitian	50
BAB III.....	51
METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1. Jenis Penelitian	51
3.2. Objek, Subjek dan Tempat Penelitian	53
3.3. Populasi dan Sampel	55
3.3.1. Populasi Penelitian.....	55
3.3.2. Sampel Penelitian	56
3.4. Metode Pengumpulan Data	57
3.5. Definisi Operasional Variabel	59
3.6. Metode Pengukuran Data	67
3.7. <i>Face Validity</i>	67
3.8. Metode Analisis Data	68
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif Responden	73
3.8.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel	75
3.8.3. Pengujian Instrumen	79
3.8.4. Metode Analisis	80
BAB IV	83
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	83
4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden	84
4.1.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke Empire XXI Yogyakarta dalam 1 Tahun Terakhir	84

4.1.2. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Alasan Pemilihan Empire XXI Yogyakarta.....	85
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	88
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	90
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	91
4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Untuk Per Bulan.....	92
4.1.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Untuk Per Bulan.....	94
4.2. Analisis Deskriptif Variabel	96
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Keandalan	96
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap	97
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Jaminan	98
4.3. Analisis <i>SmartPLS</i>	105
4.4. Evaluasi Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	106
4.4.1. Uji Validitas Konvergen	106
4.4.2. Uji Validitas Diskriminan	109
4.4.3. Uji Reliabilitas	112
4.5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	113
4.5.1. Pengujian <i>R-Square</i>	114
4.5.2. Pengujian Hipotesis	115
4.5.3. Uji Mediasi	119
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	128
4.6.1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	128
4.6.2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	130
4.6.3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	131
4.6.4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	133
4.6.5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	134
4.6.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	135
4.6.7. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi	137
4.6.8. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	138

4.6.9. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi	139
4.6.10. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan	141
4.6.11. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi	142
4.6.12. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan	143
4.6.13. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi	144
4.6.14. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan	145
4.6.15. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi	147
4.6.16. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	148
BAB V.....	150
PENUTUP	150
5.1. Kesimpulan.....	150
5.2. Implikasi Manajerial.....	153
5.3. Keterbatasan Penelitian	155
5.4 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	156
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN.....	169

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	59
Tabel 3. 2 Pengukuran Data	67
Tabel 3. 3 Interval Kelas	79
Tabel 4. 1 Alasan Pemilihan Empire XXI Yogyakarta.....	86
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keandalan	96
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	97
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jaminan.....	98
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empati	100
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik	101
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	104
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loadings 1	106
Tabel 4. 10 Hasil Outer Loadings 2	108
Tabel 4. 11 Nilai AVE	109
Tabel 4. 12 Cross Loading	110
Tabel 4. 13 Fornell-Larcker Criteriom.....	111
Tabel 4. 14 Reliability.....	113
Tabel 4. 15 R Square Adjusted	114
Tabel 4. 16 Path Coefficients	115
Tabel 4. 17 Spesific Indirect Effect.....	119
Tabel 4. 18 Efek Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan	121
Tabel 4. 19 Efek Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan	123
Tabel 4. 20 Efek Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan	124
Tabel 4. 21 Efek Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan	126

Tabel 4. 22 Efek Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan	127
---	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pembelian Konten Digital	2
Gambar 1. 2 Tren Jumlah Penonton Film Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Platform Streaming Pilihan Gen Z Indonesia	6
Gambar 1. 4 Survei Gen Z Paling Sering Nonton Film Indonesia di Bioskop	8
Gambar 1. 5 Pertumbuhan Laba Bersih dan Jumlah Penonton PT Nusantara Sejahtera Raya Tbk (Cinema XXI) Tahun 2023-2024	10
Gambar 1. 6 Pertumbuhan Pendapatan Umum dan Penjualan Tiket PT Nusantara Sejahtera Raya Tbk (Cinema XXI) Tahun 2023-2024	11
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	50
Gambar 3. 1 Model Mediasi.....	80
Gambar 3. 2 Model Jalur Mediasi.....	81
Gambar 4. 1 Data Frekuensi Kunjungan Responden	84
Gambar 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden.....	87
Gambar 4. 3 Data Usia Responden	88
Gambar 4. 4 Data Pendidikan Terakhir Responden.....	90
Gambar 4. 5 Data Pekerjaan Responden.....	91
Gambar 4. 6 Data Pendapatan Per-Bulan Responden.....	93
Gambar 4. 7 Data Pengeluaran PerBulan Responden.....	94
Gambar 4. 8 Model Struktural	105
Gambar 4. 9 Mediasi Kepuasan Pelanggan Melalui Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan	122
Gambar 4. 10 Mediasi Kepuasan Pelanggan Melalui Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan	124
Gambar 4. 11 Mediasi Kepuasan Pelanggan Melalui Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan	125
Gambar 4. 12 Mediasi Kepuasan Pelanggan Melalui Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan	127
Gambar 4. 13 Mediasi Kepuasan Pelanggan Melalui Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan	128

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Formulir	169
Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner	179
Lampiran 3. Bukti Penyebaran Kuesioner	190
Lampiran 4. Data Responden dan Jawabannya	191
Lampiran 5. Data Mentah Kuesioner	274
Lampiran 6. Olah Data SmartPLS	275
Lampiran 7. Jurnal Acuan Utama	279
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	293

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN EMPIRE XXI YOGYAKARTA:
PERSPEKTIF GENERASI Z TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS**

**Angela Psthika Subiyakto
210326403**

**Pembimbing,
Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.**

**Departemen Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi Service Quality (SERVQUAL) yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, terhadap kepuasan pelanggan serta implikasinya terhadap loyalitas pelanggan generasi Z sebagai konsumen bioskop Empire XXI Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh dari 311 responden generasi Z yang telah mengunjungi Empire XXI Yogyakarta diukur menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert* 5 poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dimensi kualitas layanan yaitu jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara pada dimensi keandalan dan daya tanggap tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Selanjutnya kepuasan pelanggan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu, dimensi seperti keandalan, jaminan layanan, empati, dan bukti fisik menjadi aspek penting dalam membentuk loyalitas pelanggan Empire XXI Yogyakarta, khususnya generasi Z. Penelitian ini terbatas pada satu objek yaitu Empire XXI Yogyakarta dan responden hanya mencakup generasi Z, sehingga generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas atau kelompok usia lain masih terbatas dan perlu dikembangkan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi bisnis seperti Empire XXI Yogyakarta atau bisnis lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan pada aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tujuan membentuk loyalitas jangka panjang pada pelanggan generasi Z atau generasi lainnya. Penelitian ini menawarkan kontribusi orisinal dengan mengkaji persepsi generasi Z terhadap kualitas layanan Empire XXI Yogyakarta. Hal ini penting karena merupakan topik yang perlu diteliti dalam konteks industri hiburan di Indonesia yaitu bioskop, khususnya pada segmen usia muda.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Generasi Z, Empire XXI Yogyakarta