

ANALISIS PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CINEMA XXI GRESSMALL

Desi Srilestari¹, Nani Irma Susanti²

Universitas Terbuka^{1,2}

desisrilestari141203@gmail.com¹ naniirma99@gmail.com²

Abstract

The development of the entertainment industry especially modern cinemas requires companies to provide comfort and good service for consumers. Physical environment or servicescape becomes one of the important factors that can influence customer comfort while using cinema services. In addition service quality also has an important role because it is related to consumer satisfaction. This study aims to determine the effect of servicescape and service quality on consumer satisfaction at Cinema XXI Gressmall. The research problems focus on whether servicescape and service quality influence consumer satisfaction. This study used a quantitative method with data collection through questionnaires distributed to consumers of Cinema XXI Gressmall. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that servicescape had a positive effect on consumer satisfaction because a comfortable cinema environment could improve customer experience. Service quality also had a positive effect on consumer satisfaction through friendly and responsive service. The study concludes that servicescape and service quality influence consumer satisfaction at Cinema XXI Gressmall.

Keywords: Servicescape, service quality, consumer satisfaction, cinema, Cinema XXI.

Abstrak

Perkembangan industri hiburan khususnya bioskop modern membuat perusahaan harus mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik kepada konsumen. Kondisi lingkungan fisik atau servicescape menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan saat menikmati layanan. Selain itu kualitas pelayanan juga sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bioskop. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh servicescape dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah servicescape dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Cinema XXI Gressmall. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen karena lingkungan bioskop yang nyaman dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen melalui pelayanan yang ramah dan responsif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa servicescape dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall.

Kata Kunci: Servicescape, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, bioskop, Cinema XXI

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis jasa di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat terutama pada sektor hiburan modern. Salah satu bentuk hiburan yang banyak diminati masyarakat yaitu bioskop. Kehadiran bioskop tidak hanya digunakan sebagai tempat menonton film namun juga menjadi sarana rekreasi dan gaya hidup masyarakat perkotaan. Kondisi tersebut membuat perusahaan penyedia jasa hiburan harus mampu memberikan pelayanan terbaik agar dapat mempertahankan pelanggan. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan tidak hanya fokus pada produk utama berupa film tetapi juga memperhatikan kenyamanan lingkungan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Arbania, 2024).

Pada era modern saat ini masyarakat cenderung memilih tempat hiburan yang memberikan rasa nyaman dan pengalaman menyenangkan. Konsumen tidak hanya menilai kualitas film yang diputar namun juga memperhatikan kondisi lingkungan bioskop seperti kebersihan ruangan tata letak fasilitas pencahayaan hingga kenyamanan kursi. Lingkungan fisik tersebut dikenal dengan istilah *servicescape*. *Servicescape* menjadi bagian penting dalam perusahaan jasa karena dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan saat menggunakan layanan. Apabila kondisi lingkungan dinilai nyaman maka konsumen akan merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung (Manoppo, 2020).

Selain *servicescape* kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang cepat ramah sopan dan tanggap akan memberikan kesan positif kepada pelanggan. Dalam industri bioskop kualitas pelayanan dapat dilihat dari cara karyawan melayani pembelian tiket memberikan informasi hingga membantu kebutuhan pelanggan selama berada di area bioskop. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan positif antara perusahaan dan konsumen sehingga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Cinema XXI merupakan salah satu jaringan bioskop terbesar di Indonesia yang memiliki banyak cabang di berbagai daerah termasuk di Gressmall. Bioskop ini menjadi salah satu tempat hiburan yang cukup diminati masyarakat karena menyediakan berbagai fasilitas modern dan pilihan film yang beragam. Namun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa keluhan konsumen terkait kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Beberapa konsumen mengeluhkan antrean panjang pada akhir pekan kemudian kebersihan area tertentu yang kurang terjaga serta pelayanan karyawan yang terkadang kurang responsif pada jam ramai pengunjung.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada bisnis jasa hiburan dipengaruhi oleh berbagai faktor terutama kondisi lingkungan fisik dan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan dengan keberlangsungan perusahaan. Konsumen yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan kepada orang lain (Jenar, 2024). Sebaliknya apabila konsumen merasa kecewa maka perusahaan dapat kehilangan pelanggan dan mengalami penurunan minat pengunjung.

Berdasarkan data dari Cinema XXI Official Website jumlah penonton bioskop di Indonesia mengalami peningkatan setelah masa pemulihan pasca pandemi. Meningkatnya jumlah penonton menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap hiburan bioskop kembali tumbuh. Kondisi tersebut membuat pengelola bioskop harus mampu meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Persaingan antar bioskop juga semakin tinggi sehingga perusahaan perlu menciptakan pengalaman terbaik bagi konsumen melalui suasana tempat yang nyaman dan pelayanan yang memuaskan.

Dalam teori pemasaran jasa *servicescape* dijelaskan sebagai lingkungan fisik tempat layanan diberikan yang mampu mempengaruhi perilaku konsumen. Teori yang dikemukakan oleh Mary Jo Bitner menjelaskan bahwa lingkungan fisik seperti tata ruang warna suhu pencahayaan dan kebersihan dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan (Masruri, 2024). Oleh sebab itu perusahaan jasa perlu memperhatikan kondisi lingkungan fisik agar konsumen merasa nyaman selama menggunakan layanan.

Selain itu kualitas pelayanan juga menjadi konsep penting dalam manajemen pemasaran jasa. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Mulyadi (2022) kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangible reliability responsiveness assurance* dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa.

Penelitian terdahulu mengenai *servicescape* dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan pada berbagai bidang usaha jasa. Seperti Sari (2026) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen karena lingkungan fisik yang nyaman dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian lain seperti Ar-Rayhan (2024) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa percaya dan nyaman bagi pelanggan saat menggunakan jasa perusahaan.

Namun demikian masih terdapat perbedaan hasil pada beberapa penelitian sebelumnya. Sebagian penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen sedangkan penelitian lain menjelaskan bahwa kualitas pelayanan lebih berpengaruh dibandingkan kondisi lingkungan fisik. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan dapat berbeda tergantung pada jenis usaha dan karakteristik konsumen pada masing masing perusahaan jasa.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian yang dilakukan di Cinema XXI Gressmall. Penelitian mengenai *servicescape* dan kualitas pelayanan pada industri bioskop khususnya di wilayah Gresik masih relatif terbatas sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan. Selain itu penelitian ini juga mengkaji dua variabel secara bersamaan yaitu *servicescape* dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bioskop.

Penelitian ini penting dilakukan karena kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator keberhasilan perusahaan jasa dalam mempertahankan pelanggan. Dengan mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan maka perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan kepada konsumen. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola bioskop dalam meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing dengan perusahaan hiburan lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall dan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh

servicescape terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel servicescape dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pendekatan asosiatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada hubungan antar variabel dalam suatu objek penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Cinema XXI Gressmall yang menjadi salah satu pusat hiburan masyarakat di Kabupaten Gresik. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu servicescape dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menonton di Cinema XXI Gressmall. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik tersebut dipilih karena responden ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yaitu konsumen yang pernah menggunakan layanan Cinema XXI Gressmall minimal satu kali. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden agar data yang diperoleh dapat mewakili kondisi konsumen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden kemudian didukung dengan observasi dan dokumentasi untuk memperoleh data tambahan yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh servicescape dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas agar data yang digunakan dinyatakan layak. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Setelah itu data dianalisis menggunakan uji t uji F dan koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2026.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17–20 Tahun	28	28%
21–25 Tahun	46	46%
26–30 Tahun	18	18%
>30 Tahun	8	8%
Total	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2026.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Servicescape	8	0,412–0,781	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan	8	0,438–0,804	0,196	Valid
Kepuasan Konsumen	6	0,451–0,792	0,196	Valid

Sumber: output SPSS diolah, 2026.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Servicescape	0,821	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,846	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,803	0,60	Reliabel

Sumber: output SPSS diolah, 2026.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	Sig
Konstanta	4,217	-	-
Servicescape	0,368	3,824	0,000
Kualitas Pelayanan	0,451	4,617	0,000

Sumber: output SPSS diolah, 2026.

Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig	Keterangan
Servicescape	3,824	1,984	0,000	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan	4,617	1,984	0,000	Berpengaruh

Sumber: output SPSS diolah, 2026.

Tabel 7. Hasil Uji F

F Hitung	F Tabel	Sig	Keterangan
39,842	3,09	0,000	Berpengaruh Simultan

Sumber: output SPSS diolah, 2026.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi

R Square	Persentase Pengaruh
0,621	62,1%

Sumber: output SPSS diolah, 2026.

PEMBAHASAN

Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen di Cinema XXI Gressmall

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga servicescape dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik bioskop mampu memberikan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan saat menggunakan layanan. Semakin baik suasana dan fasilitas yang tersedia maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap bioskop.

Servicescape dalam penelitian ini meliputi kebersihan ruangan kenyamanan tempat duduk pencahayaan tata ruang suhu ruangan serta fasilitas pendukung lainnya. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi bioskop karena dinilai memiliki suasana yang nyaman dan mendukung kegiatan menonton film. Lingkungan yang bersih dan tertata membuat konsumen merasa lebih nyaman sehingga dapat menikmati layanan dengan lebih baik. Selain itu fasilitas yang memadai juga membuat pelanggan merasa puas saat berada di area bioskop.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori servicescape yang dikemukakan oleh Mary Jo Bitner dalam Akmal Umar (2022) yang menjelaskan bahwa lingkungan fisik tempat layanan diberikan dapat mempengaruhi perilaku dan respon emosional konsumen. Lingkungan fisik yang baik akan menciptakan perasaan nyaman tenang dan menyenangkan bagi pelanggan. Dalam bisnis jasa kondisi tersebut sangat penting karena konsumen tidak hanya membeli produk utama namun juga menikmati pengalaman selama menggunakan layanan perusahaan.

Pada industri bioskop servicescape menjadi faktor penting karena konsumen menghabiskan waktu cukup lama di dalam lingkungan layanan. Oleh sebab itu kenyamanan ruangan kebersihan area bioskop kualitas suara serta desain interior menjadi hal yang diperhatikan pelanggan (Triyanto, 2025). Ketika kondisi lingkungan sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung. Sebaliknya apabila lingkungan fisik kurang nyaman maka konsumen dapat merasa kecewa walaupun kualitas film yang ditampilkan sudah baik.

Penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu Aldi Bani (2023) yang menyatakan bahwa servicescape memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa. Lingkungan fisik yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan karena konsumen merasa lebih nyaman dan dihargai selama menggunakan layanan. Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa suasana bioskop yang nyaman menjadi salah satu alasan konsumen merasa puas terhadap layanan di Cinema XXI Gressmall. Dengan demikian perusahaan perlu mempertahankan kualitas lingkungan fisik agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cinema XXI Gressmall

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan bioskop mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan bioskop.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi keramahan karyawan kecepatan pelayanan kemampuan memberikan informasi serta kesigapan dalam membantu pelanggan. Berdasarkan hasil kuesioner sebagian besar responden merasa bahwa

pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Karyawan dinilai mampu memberikan pelayanan secara sopan dan responsif sehingga konsumen merasa nyaman saat melakukan pembelian tiket maupun ketika meminta bantuan di area bioskop. Pelayanan yang baik membuat konsumen merasa diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Wahyu (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi yaitu *tangible reliability responsiveness assurance dan empathy*. Kelima dimensi tersebut memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen karena pelayanan yang baik akan menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi pelanggan. Dalam penelitian ini dimensi responsiveness dan empathy terlihat cukup dominan karena konsumen menilai pelayanan yang cepat dan ramah sangat mempengaruhi kepuasan mereka.

Pada perusahaan jasa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mempertahankan pelanggan. Konsumen yang memperoleh pelayanan baik cenderung memiliki kesan positif terhadap perusahaan kemudian akan kembali menggunakan layanan pada waktu berikutnya (Emita, 2025). Sebaliknya pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa kecewa dan menurunkan minat pelanggan untuk datang kembali. Oleh sebab itu perusahaan perlu menjaga konsistensi pelayanan agar konsumen tetap merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian Riszaldi Dwi (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan sehingga konsumen merasa lebih nyaman dalam menggunakan jasa perusahaan. Pada penelitian ini kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Dengan demikian pihak perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap profesional keramahan serta kemampuan karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Selain pelayanan secara langsung kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikan kemudahan kepada konsumen selama menggunakan layanan bioskop. Kemudahan dalam proses pemesanan tiket baik secara langsung maupun melalui aplikasi menjadi salah satu bentuk pelayanan yang banyak diperhatikan pelanggan saat ini. Konsumen cenderung menyukai pelayanan yang praktis dan tidak membutuhkan waktu lama. Apabila proses pelayanan berjalan dengan mudah dan cepat maka konsumen akan merasa lebih puas karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif.

Kualitas pelayanan yang baik juga mampu menciptakan komunikasi positif antara perusahaan dan pelanggan (Sudharma, 2022). Dalam bisnis jasa interaksi antara karyawan dan konsumen menjadi bagian penting karena pelanggan berhubungan langsung dengan pihak perusahaan. Sikap ramah sopan dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan akan meningkatkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan. Pada penelitian ini beberapa responden menilai bahwa sikap karyawan yang komunikatif dan membantu memberikan pengalaman yang lebih baik saat berada di Cinema XXI Gressmall. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan namun juga menyangkut cara perusahaan membangun hubungan dengan pelanggan.

Selain itu kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri hiburan yang semakin berkembang (Safitri, 2024). Banyaknya pilihan tempat hiburan membuat konsumen lebih selektif dalam memilih layanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan. Perusahaan yang

mampu memberikan pelayanan terbaik akan lebih mudah mempertahankan pelanggan dibandingkan perusahaan yang memiliki pelayanan kurang baik. Oleh karena itu Cinema XXI Gressmall perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan baik dari sisi sumber daya manusia maupun sistem pelayanan agar kepuasan konsumen tetap terjaga dan loyalitas pelanggan semakin meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Kondisi lingkungan fisik bioskop seperti kebersihan ruangan kenyamanan tempat duduk tata ruang pencahayaan dan fasilitas pendukung lainnya mampu menciptakan rasa nyaman bagi pelanggan saat menonton film. Semakin baik kondisi servicescape yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan bioskop. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman konsumen pada perusahaan jasa hiburan.

Selain itu kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall. Pelayanan yang ramah cepat sopan dan responsif mampu memberikan kesan positif kepada pelanggan sehingga konsumen merasa dihargai selama menggunakan layanan bioskop. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mendorong konsumen untuk kembali menggunakan layanan di kemudian hari. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa servicescape dan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Cinema XXI Gressmall.

SARAN

1. Pihak Cinema XXI Gressmall diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas servicescape terutama pada aspek kebersihan kenyamanan ruangan serta kelengkapan fasilitas agar konsumen merasa lebih nyaman saat menggunakan layanan bioskop.
2. Pihak Cinema XXI Gressmall diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan peningkatan sikap responsif serta kemampuan komunikasi yang baik agar kepuasan dan loyalitas konsumen dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Akmal Umar. (2022). *Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik*. (Diva Pustaka).
- Aldi Bani., Hilman M.A., Ramayani Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bioskop ABC Garut. *E-jurnal Manajemen Trisaksti of Management*. 3(4). <https://doi.org/10.34208/ejmtsm.v3i4.2286>
- Arbania, V. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan di Bioskop CGV Teras Kota. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 4(1), 75–88. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v4i1.39155>
- Ar-Rayhan, A., & Sulistiani, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bioskop Cinepolis Pluit Village. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 608–615. <https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i3.117>

- Ferninda Manoppo (2020). Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1(4). <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2913>
- Irfan Rusyidi Triyanto., Iis M., et al. (2025). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bioskop XXI Menggunakan Teori Servqual. *Proceding Seminar Nasional Riset Terapan*. <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/snrta/article/view/5848>
- Isyana Emita., Rani Suryani., Lilik Yuliawati. (2025). *Buku Ajar Manajemen Komtemporer: Teori, Aplikasi, dan Inovasi di Era Transformasi Digital*. Takaza Innovatix Labs.
- Kadek Januarsa Adi Sudharma., Dheanatul I. (2022) "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Prama Sanur Beach Hotel Bali" *Humano: Jurnal Penelitian*. Vol 13(2). <https://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/humano/article/view/5053>
- Masruri., Jasmin Dwi A., Eko T. (2024). *Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. (CV Widina Media Utama).
- Mulyadi., (2022). *Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai*. CV Azka Pustaka.
- Riszaldi Dwi Cahya., Acep S., Kokom K. (2020). Kekuatan Servicescape dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Management and Bussines*. 2(2). <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i2.637>
- Sari, P. I., & Hutasuht, I. P. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Yang Dirasakan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Kembali Layanan Bioskop The Premiere Di Jakarta. *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14(2), 1–13. <https://doi.org/10.36451/jisip.v14i2.582>
- Sheila Connery Jenar., Muhammad S.B., Tatik A. (2024) "Pengaruh Pengembangan Karir, Budaya Organisasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di PT KAI Kota Probolinggo" *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. Vol 4(1). 10.56799/ekoma.v4i1.5156
- Wahyu W., Nancy Y., Widodo S. (2025). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan: Melalui Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasi, dan Motivasi Kerja*. (CV Aa Rizky: Banten).
- Yolanda Safitri., Isnurrini, H.S., (2024). "Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Upods Karya Indonesia Jakarta" *Journal Master Manajemen*. Vol 2(3). <https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/477>