

**ANALISIS PERBANDINGAN HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT NUSANTARA SEJAHTERA RAYA (XXI)
DAN PT GRAHA LAYAR PRIMA TBK (CGV)
(STUDI PADA BIOSKOP XXI & CGV DKI JAKARTA)**

ABSTRAK

***Abstract:** The purpose of this study aims to investigate and compare prices and service quality on customer satisfaction of XXI Cinemas and CGV Cinemas in the DKI Jakarta province. This study uses a quantitative approach with a survey method by collecting data using a questionnaire distributed to consumers of XXI Cinemas and CGV Cinemas in the DKI Jakarta province. The research sample consisted of 60 respondents to Cinema XXI and 60 respondents to Cinema CGV. The results of this study indicate that the better the service quality, the more satisfied consumers will be. The results of this study can be a reference for companies that manage XXI Cinemas and CGV Cinemas to continuously improve service quality and apply prices according to the benefits that consumers get. This is expected to increase consumer satisfaction in both cinemas.*

***Keywords:** Price, Service Quality, Consumer Satisfaction, Cinema, Quantitative, XXI, CGV*

***Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi serta membandingkan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bioskop XXI dan Bioskop CGV yang ada di daerah provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada konsumen Bioskop XXI dan Bioskop CGV yang ada di daerah provinsi DKI Jakarta. Sampel penelitian ini terdiri dari 60 responden bioskop XXI dan 60 responden Bioskop CGV. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan, maka konsumen akan semakin merasa puas. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan yang mengelola Bioskop XXI maupun Bioskop CGV untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan serta menerapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang didapatkan konsumen. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen kedua bioskop tersebut.*

***Kata kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Bioskop, Kuantitatif, XXI, CGV*