

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CINEPOLIS LIPPO MALL KUTA

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat menjadi faktor utama bioskop memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Salah satu bioskop yang berkembang dan tengah populer di masyarakat adalah Cinépolis. Cinépolis adalah jaringan bioskop pertama di dunia yang memelopori konsep bioskop mewah pertama yang bertujuan untuk memberikan penontonnya pengalaman terbaik dalam hiburan menonton, dan memiliki tenaga kerja lebih dari 39,185 orang di seluruh dunia untuk mendukung misi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cinépolis Lippo Mall Kuta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah berkunjung ke Cinépolis. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, diperoleh 90 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih luas.

Kata Kunci: Cinépolis, Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen

UNMAS DENPASAR