

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendapat konsumen dan bagaimana perbedaan pendapat konsumen tentang kualitas layanan The Premiere XXI Cineplex Ciwalk dan Velvet Class Blitzmegaplex PVJ di Bandung. Penelitian ini menggunakan lima dimensi dari kualitas layanan yaitu tampilan dari unsur fisik (*Tangible*), empati (*Emphaty*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan seberapa besar pendapat konsumen berdasarkan lima dimensi kualitas produk. Pengumpulan data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 385 responden yang pernah menonton di kedua bioskop tersebut. Teknik analisis yang digunakan adalah uji beda Mann Whitney. Uji beda *Mann Whitney* digunakan untuk membandingkan perbedaan dua median. Data dikumpulkan berdasarkan dua sampel yang independen dan tingkat pengukuran sekurang-kurangnya ordinal.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pendapat konsumen berdasarkan perhitungan rata-rata lima dimensi kualitas layanan pada The Premiere XXI Cineplex Ciwalk tergolong baik dan Velvet Class Blitzmegaplex PVJ tergolong sangat baik, dengan persentase masing-masing sebesar 80,31% dan 82,08%. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang didapat adalah sebesar 0,029 dan berada di bawah *level of significance* yang digunakan ($\alpha = 0,05$) sehingga hipotesis yang diterima menyatakan bahwa terdapat perbedaan pendapat konsumen tentang kualitas layanan The Premiere XXI Cineplex Ciwalk dan Velvet Class Blitzmegaplex PVJ.

Kata kunci : pendapat konsumen, kualitas layanan, *mann whitney*.