

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi yang sangat pesat menimbulkan berbagai perubahan perilaku seseorang dalam menjalankan aktivitasnya termasuk dalam melakukan pembelian suatu produk baik itu barang ataupun jasa. Berkembangnya teknologi tersebut juga merambah ke sistem pembelian tiket bioskop yang biasanya dijual secara langsung di loket-loket bioskop sekarang dapat dilakukan pemesanan secara online atau secara tidak langsung dan melalui sistem aplikasi yang dioperasikan dengan smartphone yang terhubung dengan jaringan internet. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Tix Id terhadap kualitas pelayanan Bioskop Empire XXI.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan variabel X (penggunaan aplikasi Tix Id) dan variabel Y (kualitas pelayanan). Penentuan sample menggunakan teknik stratified quota sampling dengan tingkatan ada tiga yaitu: Mahasiswa/i DEB SV UGM angkatan 2016, 2017, dan 2018 yang masing-masing tingkatan terdapat 15 sample sehingga total sample yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 45 sample. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil data yang didapatkan diolah menggunakan software microsoft excel dan SPSS dengan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari penggunaan aplikasi Tix Id terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bioskop Empire XXI.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perkembangan Teknologi, Penggunaan Aplikasi.

ABSTRACT

The rapid development of technology has led to various changes in a person's behavior in carrying out his activities, including making purchases of products, both goods and services. The development of this technology has also penetrated into the cinema ticket purchase system which is usually sold directly to cinemas, reservations can now be made online or indirectly and through an application system operated with smartphones connected to the internet network. The research aims to determine the effect of the use of Tix Id application on the service quality of Empire XXI Cinema.

This research includes the type of quantitative research with variable X (use of Tix Id application) and variable Y (service quality). Determination of the sample using the quota sampling stratified technique with levels there are three, namely: Students DEB SV UGM 2016, 2017, and 2018 which each collected 15 samples so that the total samples taken in this study is 45 samples. Data collection of this study using a questionnaire. The results of the data obtained were processed using Microsoft Excel and SPSS software with a simple linear regression test. The results of this study indicate that there is an influence from the use of the Tix Id application on the quality of services provided by the Empire XXI Cinema.

Keywords: Service Quality, Technology Development, Application Usage



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI TIX ID TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
BIOSKOP EMPIRE XXI JOGJA**

HARIST AL HAKIM, Drs. Mohamad Halimi, M.M.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>