

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN CINEMA 21 (XXI) DI
OUTLET GRAND METROPOLITAN BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Jenjang Pendidikan Diploma III (D.III) Manajemen**



Oleh:

Hasmarany Helman

212613012

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI

TAHUN 2025

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Nama : Hasmarany Helman
NIM : 212613012
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : D3 Manajemen Pemasaran
Judul LPKl : Penerapan Kualitas Pelayanan Cinema 21 (XXI) Di Outlet
Grand Metropolitan Bekasi

LPKL diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya tulis ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen Pemasaran, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 1 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE.,MM
NIDN: 0309027801

Drs. Widayatmoko, MM, M.Ikom
NIDN: 0303045901

LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN CINEMA 21 (XXI) DI OUTLET
GRAND METROPOLITAN BEKASI

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Telah disetujui oleh Tim Penguji Pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 29 Agustus 2025

Ketua Penguji


Drs. Widayatmoko, MM, M.Ikom
NIDN: 0303045901

Anggota Penguji


Dr. Sofia Maulida, SE, MM
NIDN:0309027801

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Sofia Maulida, SE, MM
NIDN:0309027801

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA
LAPANGAN/MAGANG**

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 8 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Hasmarany Helman

NIM: 212613012

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : HASMARANY HELMAN

NIM : 212613012

Perguruan Tinggi : SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

Program Studi : D3 MANAJEMEN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “ **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN CINEMA 21 (XXI) DI OUTLET GRAND METROPOLITAN BEKASI** ”.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 8 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Hasmarany Helman

212613012

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **TOFAN MAHARDIYAKSA**

Jabatan : **MANAGER**

Nama Perusahaan : **PT NUSANTARA SEJAHTERA RAYA**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN CINEMA 21 (XXI) DI OUTLET GRAND METROPOLITAN BEKASI”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 8 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Tofan Mahardiyaksa

Manager

ABSTRAK

Laporan ini berjudul “ **Penerapan Kualitas Pelayanan Cinema 21 (XXI) di Outlet Grand Metropolitan Bekasi** “ dan disusun berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama tiga bulan di Cinema 21 (XXI) outlet Grand Metropolitan Bekasi. Tujuan dari Kegiatan magang ini adalah Mengidentifikasi dan mendeskripsikan praktik penerapan kualitas pelayanan diberbagai aspek operasional Cinema 21, Mengidentifikasi kendala dalam penerapan pelayanan yang berkualitas oleh seluruh frontliners di Cinema 21 serta mendapatkan pemahaman mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cinema 21. Metode magang ini dilakukan melalui metode Observasi. Selama magang berlangsung penulis terlibat langsung ke dalam proses pelayanan pada petugas di Cinema 21. Hasil pengamatan dan analisis menunjukkan bahwa Cinema Grand Metropolitan XXI Bekasi telah menerapkan kelima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) . Yang ditunjukkan dalam *Tangibles* (Bukti Fisik) melalui desain interior yang mewah dan menawan, kualitas proyektor dan sistem suara Dolby Atmos yang unggul, serta kebersihan yang terjaga dengan baik. *Reliability* (Keandalan) terwujud dari konsistensi dan akurasi layanan, seperti sambutan dari petugas keamanan dan transaksi yang cepat dan tepat oleh *Guide*. *Responsiveness* (Daya Tanggap) terlihat dari kepekaan tinggi karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, terutama para *waiters* di area The Premiere yang responsif dan proaktif dalam memberikan solusi terbaik. *Assurance* (Jaminan) dibangun dengan pelayanan yang sopan, informasi yang jelas, serta profesionalisme petugas yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pelanggan. Terakhir, *Empathy* (Empati) ditunjukkan melalui perhatian petugas terhadap detail kecil, seperti membantu pelanggan lanjut usia dan memberikan informasi yang relevan, yang menciptakan pengalaman personal dan menyentuh hati. Meskipun demikian, penulis menemukan beberapa kendala operasional yang berpotensi mengganggu kepuasan pelanggan, yaitu: pelanggaran klasifikasi batas usia melalui pembelian tiket M-Tix, keberatan pelanggan terhadap larangan membawa makanan dan minuman dari luar, dan tindakan merekam film di dalam studio. Berdasarkan temuan tersebut, laporan ini memberikan saran untuk meningkatkan sistem verifikasi usia pada aplikasi M-Tix, mengoptimalkan komunikasi kebijakan larangan makanan/minuman dari luar, dan meningkatkan pengawasan studio untuk mencegah pembajakan

Kata Kunci: *Service Quality, Frontliner, Cinema 21 (XXI), Kepuasan pelanggan.*

ABSTRAC

This report is titled "The Application of Service Quality at Cinema 21 (XXI), Grand Metropolitan Bekasi Outlet" and is based on a three-month internship program conducted at the Cinema 21 (XXI) Grand Metropolitan Bekasi outlet. The objectives of this internship were to: Identify and describe the practical application of service quality in various operational aspects of Cinema 21. Identify obstacles in implementing quality service by all front-line staff at Cinema 21. Gain an understanding of customer perceptions regarding the service quality provided by Cinema 21. The internship was carried out using an observation method, where the author was directly involved in the service processes performed by the staff at Cinema 21. The observations and analysis show that Cinema Grand Metropolitan XXI Bekasi has effectively implemented all five dimensions of service quality (SERVQUAL): Tangibles are demonstrated through the luxurious and attractive interior design, the superior quality of the projector and Dolby Atmos sound system, and the well- maintained cleanliness. Reliability is reflected in the consistency and accuracy of services, such as greetings from security officers and fast and precise transactions by the Guides. Responsiveness is evident in the staff's high sensitivity to customer needs, especially the waiters in The Premiere area, who are responsive and proactive in providing the best solutions. Assurance is built on courteous service, clear information, and staff professionalism, which creates a sense of safety and trust for customers. Empathy is shown through staff's attention to small details, such as assisting elderly customers and providing relevant information, which creates a personal and touching experience. Despite these strengths, the author identified several operational issues that could potentially affect customer satisfaction. These include: Violations of age classification rules through the purchase of tickets via the M-Tix app. Customer objections to the policy prohibiting outside food and beverages. Instances of film recording inside the cinema studio. Based on these findings, the report offers several recommendations to improve service quality, including enhancing the age verification system on the M-Tix application, optimizing communication of the no outside food/beverage policy, and increasing studio supervision to prevent piracy.

Keywords: Service Quality, Frontliner, Cinema 21 (XXI), Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di STIE Tri Bhakti Jurusan Diploma III Manajemen Pemasaran. Penulis mengangkat judul “Penerapan Kualitas Pelayanan Cinema 21 (XXI) Di Ourlet Grand Metropolitan Bekasi”.

Didalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan, kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan masukan dari semua pihak yang sifatnya membantu dan membangun sehingga laporan Tugas Akhir ini lebih sempurna.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang telah membantu serta memberikan dukungannya. Dan sudah sepantasnya penulis berterima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, doa restu dan kasih sayang yang penuh kepada penulis sampai akhir penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini
3. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti sekaligus Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang banyak membantu penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir dan banyak memberi motivasi kepada penulis.
4. Ibu Dr Sofia Maulida. SE., MM. selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

5. Bapak Irvan, selaku salah satu dosen yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses penyusunan Laporan Magang serta bersedia memberikan kritik, dan saran kepada penulis.
6. Bapak Atang Sugiri, selaku Regional Manajer Cinema 21 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan tugas laporan magang.
7. Bapak Kuswanto, Bapak Okky Widjacksono, Bapak Suharyadi, selaku Area Manajer Bekasi yang selalu memberikan motivasi maupun ilmu baru kepada penulis.
8. Bunda Titik Subiasri, Bu Dita Putri Andini, Pak Tofan Mahardiyaksa, selaku Manajer Bekasi yang sangat banyak membantu penulis di operasional dan memberikan banyak ilmu kepada penulis
9. Kekasih penulis Adib Wirayudha Pahlevi yang selalu mendukung semua kegiatan penulis dan selalu membantu dalam hal apapun
10. Cyntia Novia dan Vera Elvira selaku Sahabat terbaik penulis di Cinema 21
11. Teman teman D3 Manajemen Pemasaran terima kasih untuk kebersamaannya selama ini
12. Dan sekaligus Team Grand Metropolitan Bekasi XXI yang sudah menjadi salah satu keluarga dan rumah kedua bagi penulis

Akhir kata semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal atas segala kebaikan yang dilakukan dan yang diberikan kepada penulis semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	2
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	2
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Teori Marketing.....	4
1.5.2 Teori Service Quality	5
1.6 Metode Praktik Kerja Lapangan	6
1.6.1 Observasi.....	6
1.6.2 Dokumentasi	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi Cinema 21	9
2.1.2 Misi Cinema 21	9
2.1.3 Logo Perusahaan	9
2.1.4 Struktur Organisasi.....	10

2.2 Kegiatan Organisasi/Departemen.....	10
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	18
3.1 Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan	18
3.2 Uraian Tugas	19
3.3 Pembahasan.....	20
3.4 Kendala yang ditemui pada saat Operasional dan Cara Mengatasinya.	26
3.5 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas	27
BAB IV PENUTUP	29
4.1 Simpulan	29
4.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan.....	9
Gambar 2. 2 Struktur Perusahaan	10

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan	18
---	----