

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

**ABSTRAK**

- (A) Gilang Ramadhan Martha (915160104)  
(B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET BIOSKOP *ONLINE*  
TIX ID TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(C) xvi + 81 hlm, 2019, tabel 34 , gambar 5, lampiran 25  
(D) *PUBLIC RELATIONS*

Abstrak:

Keberadaan *smartphone* merupakan hal yang lazim untuk digunakan saat ini, sehingga semua orang harus memilikinya sebagai alat penunjang dalam mencari informasi. Fungsi *smartphone* yang kian beragam semakin memudahkan penggunaannya dalam beraktivitas, salah satu contohnya adalah munculnya berbagai aplikasi jual-beli *online*. TIX ID adalah salah satu aplikasi yang mendukung pembelian tiket bioskop secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembelian tiket bioskop *online* TIX ID terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 85 orang mahasiswa/ mahasiswi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana Jakarta. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Korelasi, Uji Analisis Regresi, dan Uji Hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Pembelian Tiket Bioskop *Online*.

(E) Daftar Pustaka: 14 buku (2008-2016), 1 sumber *online*, 4 jurnal

(F) Drs. Muhammad Gafar Yoedtadi, M.Si.