

ABSTRAK

Cici Megianti: Mengukur Kualitas Layanan Pada Bioskop Cinema XXI Plaza Andalas Dan CGV Raya Padang Di Kota Padang Menggunakan Model ARTQUAL Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prioritas kriteria utama dalam kualitas layanan yang ada pada Cinema XXI Plaza Andalas dan CGV Raya Padang serta prioritas sub-kriteria utama dalam kualitas layanan pada Cinema XXI Plaza Andalas dan CGV Raya Padang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. populasi dalam ini adalah semua penonton yang pernah memasuki ke bioskop Cinema XXI Plaza Andalas dan CGV Raya Padang dengan 100 responden yang telah menggunakan layanan Cinema XXI Plaza Andalas dan CGV Raya Padang. Untuk alasan ini, pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* menggunakan rumus Cochran. Tahap pengumpulan data terdiri dari pengumpulan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan mengikuti langkah-langkah yaitu penyusunan hierarki, perhitungan prioritas, sintensis prioritas, pengujian konsistensi, dan penentuan bobot. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP), dapat dilihat nilai masing-masing kriteria dan sub kriteria. Dari 6 kriteria yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat satu kriteria yang memiliki nilai bobot tertinggi daripada kriteria lainnya yaitu kriteria manajemen dan kebijakan dengan bobot 0,23 di bioskop Cinema XXI Plaza Andalas. Sedangkan di CGV Raya Padang kriteria