

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengunjung bioskop XYZ, yang berada di Purwokerto kabupaten Banyumas, Jawa Tengah Indonesia. Subjek penelitian ini pada bioskop XYZ di Purwokerto.

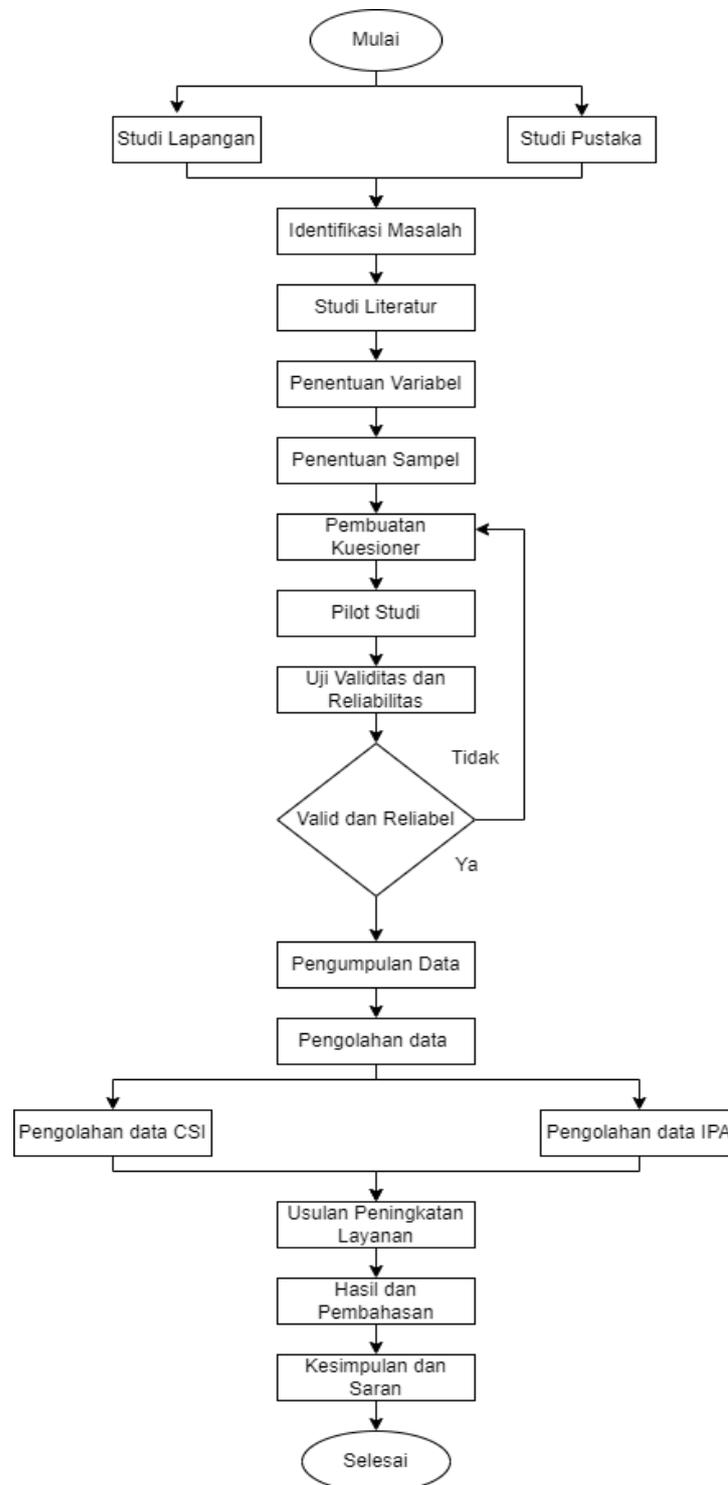


Gambar 3.1 Lokasi Penelitian



Gambar 3.2 Bioskop XYZ

3.2. Diagram Alur Penelitian



Gambar 3.3 *Flowchart* Alur Penelitian

Pada tahap ini diawali dengan studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka untuk mencari penelitian-penelitian atau digunakan untuk referensi sedangkan studi lapangan dilakukan pada bioskop XYZ Purwokerto. Selanjutnya, peneliti melakukan identifikasi masalah yang dirasakan, dilihat dan diamati atau berdasarkan referensi yang didapatkan baik dari studi lapangan dan studi pustaka. Setelah mengidentifikasi masalah dilanjutkan dengan studi literatur atau menambah berbagai referensi yang sesuai dengan masalah yang akan diangkat. Permasalahan yang diangkat yaitu mengenai kepuasan pengunjung bioskop pada pelayanan di masa PPKM level 1.

Penentuan variabel, penentuan variabel ini digunakan untuk menentukan variabel apa saja yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel yang digunakan yaitu variabel *servqual* (*Service Quality*) berdasarkan survei dan referensi variabel *servqual* ini sesuai pada jasa pelayanan seperti industri perfilman bioskop, ditambah dengan atribut sesuai dengan pandemi atau PPKM level 1 yang saat ini masih berlaku sampai saat ini. Setelah penentuan variabel, lanjut ke penentuan sampel yang akan digunakan untuk penelitian ini. Sampel yang akan digunakan yaitu sebesar 100 sampel dimana sampel tersebut diperoleh dari perhitungan dengan rumus lemeshow, dengan syarat sampel responden merupakan pengunjung atau pengunjung yang telah menggunakan atau yang telah menonton di bioskop XYZ Purwokerto khususnya di masa PPKM level 1.

Selanjutnya pembuatan kuesioner untuk pengumpulan data. Sebelum pengumpulan data dilakukan. Pembuatan kuesioner ini dilakukan dengan berbagai tahap, dari pembuatan kuesioner berdasarkan referensi yang sudah ada. Kemudian dilakukan pilot study dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan sudah valid dan reliabel atau belum. Jika data masih belum valid dan reliabel, akan dilakukan pembuatan kuesioner ulang. Namun, jika data valid dan reliabel maka lanjut ke proses penyebaran kuesioner atau pengumpulan data responden pengunjung bioskop.

Tahap pengolahan data dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Setelah data diolah dapat dilihat hasil dari CSI dan IPA. Peneliti melakukan usulan peningkatan pelayanan sesuai dengan hasil yang tersedia, dan melakukan

pembahasan dari hasil data yang diperoleh. Serta membuat kesimpulan dan saran dalam penelitian yang sudah dilakukan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan observasi, dokumentasi serta penyebaran kuesioner. Metode observasi ini digunakan saat penelitian, dengan bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana kualitas pelayanan di bioskop XYZ Purwokerto. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil kuesioner dari para pengunjung yang pernah menonton di bioskop XYZ Purwokerto. Sementara untuk data sekunder diperoleh dari membaca berbagai literatur, referensi, berbagai buku dan jurnal mengenai teori-teori yang berhubungan dengan variabel tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan.

Metode kuesioner, data kuesioner digunakan untuk mendapatkan variabel tentang kualitas pelayanan dengan skala *likert* 5 poin yaitu sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2) dan sangat tidak puas (1). Variabel kualitas pelayanan yang digunakan sebagai pertanyaan dengan menggunakan lima dimensi *service quality* yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Tangibles* (bukti fisik), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Metode dokumentasi penelitian ini digunakan untuk mencari jumlah populasi dalam penelitian terhadap pengunjung bioskop menggunakan berbagai sumber informasi seperti surat kabar mengenai bioskop di Purwokerto, majalah maupun buku. Sebelum data diolah dan sebelum kuesioner disebar, peneliti melakukan uji instrumen terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Merupakan objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah menonton di bioskop XYZ Purwokerto selama di masa PPKM level 1.

3.4.2. Sampel

Sampel merupakan unsur-unsur yang diambil dari populasi. Jumlah anggota sampel yang tepat digunakan peneliti untuk menentukan sampel yang akan diambil, sampel yang diambil tergantung dengan tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin besar tingkat kesalahan maka semakin kecil jumlah sampel yang akan digunakan dan sebaliknya (Mengi Uly, 2021). Rumus (2.14) yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel jika populasi tidak diketahui.

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} p(1-p)}{d^2} \quad (2.14)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

$z_{1-\alpha/2}$ = z adalah nilai pada $1-\alpha/2$ tingkat kepercayaan

p = Estimasi proporsinya

d = Presisi yang digunakan

Lemeshow menyatakan “*choosing 0.5 for P in the formula for sample size will always provide enough observations*” yang artinya memilih nilai p 0,5 dalam rumus sudah cukup memenuhi persyaratan untuk menentukan sampel dalam penelitian. Presisi atau *sampling error* yang digunakan yaitu 0.1. Berdasarkan rumus Lemeshow, maka perhitungan yang dihasilkan sebagai berikut.

$$n = ((1,96^2 \times 0,5(1-0,5)) / (0,1)^2)$$

$$n = ((1,96^2 \times 0,5 \times 0,5) / (0,1)^2)$$

$$n = (3,8416 \times 0,25) / (0,1)^2$$

$$n = 96,04$$

Jadi hasil sampelnya adalah 96,04 (Lemeshow dkk., 1997). Hasil dibulatkan ke 100 terdekat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki jumlah sampel sebanyak 100 responden.

3.4.3. Teknik Sampling

Suatu cara untuk menentukan banyaknya sampel dan pemilihan calon anggota sampel, sehingga setiap sampel yang terpilih dalam penelitian dapat

mewakili populasinya (*representatif*) baik dari aspek jumlah maupun dari aspek karakteristik yang dimiliki populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability sample* yaitu metode *Accidental sampling*. *Sampling* yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel (Sugiyono, 2013).

3.5. Pengolahan Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di Bioskop XYZ Purwokerto. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, serta dibuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode IPA dan CSI. Menggunakan analisis metode IPA untuk mengetahui kualitas pelayanan dari bioskop XYZ Purwokerto. Metode ini digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian dan untuk mengetahui seberapa puas pengunjung terhadap kinerja pelayanan dan seberapa besar pihak pelayanan dapat memahami apa yang diinginkan pengunjung terhadap fasilitas yang sudah berikan. Membuat pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Analisis kuadran meliputi dari, kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah dan kuadran IV berlebihan. Sementara untuk metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung bioskop secara menyeluruh dengan melihat atribut-atribut kepentingan yang dimiliki oleh Bioskop XYZ di Purwokerto.

3.6. Indikator *Servqual*

Penelitian ini menggunakan indikator pernyataan *SERVQUAL* (*Service Quality*) antara lain ada *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Berikut pada Tabel 3.1 merupakan indikator yang digunakan pada penelitian kali ini.

Tabel 3.1 Indikator Pernyataan

Variabel	Definisi Variabel Operasional	Indikator	Referensi
1	2	3	4
1. Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain	(<i>Tangible</i>) Bukti Fisik: 1. Kebersihan toilet serta ketersediaan hand sanitizer di area Bioskop 2. Karyawan mematuhi protokol kesehatan 3. Kebersihan ruangan studio bioskop 4. Kesesuaian harga tiket dengan fasilitas yang diberikan bioskop	1. Nureeyah Bahem 2. Patriana Mengi Uly 3. Herliana Anggie Tangkere, Joachim Noch Karel Dumais, Tommy Fredy Lolowang 4. Kartika Yuliantari dan Kus Daru Widayanti 5. Novia Jacxander 6. Alfina Lailly 7. Amel Aprillia 8. Indah Lestari 9. Putri Fitri Yanti 10. Mohamad Farhan Al Ghifari
2. Kepuasan Konsumen	Respon yang diberikan oleh konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.	(<i>Reliability</i>) Kehandalan: 5. Ketersediaan fasilitas di bioskop 6. Ketersediaan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung 7. Kecepatan karyawan dalam pemesanan dan pembayaran tiket bioskop 8. Karyawan memberikan pelayanan dengan baik (mengingat pentingnya menjaga protokol kesehatan)	

Tabel 3.1 Indikator Pernyataan (Lanjutan)

Variabel	Definisi Variabel Operasional	Indikator	Referensi
1	2	3	4
		<p><i>(Responsiveness)</i> Ketanggapan: 9. Kecepatan karyawan terhadap pengunjung yang memerlukan bantuan 10. Kesigapan karyawan terhadap pengunjung yang melanggar aturan mengenai protokol kesehatan di masa PPKM 11. Kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan pengunjung</p> <p><i>(Assurance)</i> Jaminan: 12. Jaminan keamanan dan kebersihan di masa pandemi pada lingkungan bioskop 13. Karyawan dapat dipercaya dalam memberikan informasi 14. Jaminan karyawan melayani dengan ramah dan sopan</p>	

Tabel 3.1 Indikator Pernyataan (Lanjutan)

Variabel	Definisi Variabel Operasional	Indikator	Referensi
1	2	3	4
		<p><i>(Empathy)</i> Empati:</p> <p>15. Kepedulian petugas keamanan terhadap kenyamanan pengunjung bioskop</p> <p>16. Karyawan memberikan pelayanan pada semua pengunjung tanpa memandang status sosial</p> <p>17. Selalu menjaga komunikasi dengan baik antar karyawan dengan pengunjung</p>	