

ABSTRAK

Bioskop merupakan salah satu industri hiburan bagi masyarakat di Indonesia. Terhitung di setiap wilayah di Indonesia terdapat banyak sekali bioskop yang dibangun, demi memenuhi kebutuhan seperti untuk sarana hiburan bagi para pecinta film atau hanya sekedar untuk menonton sebagai hiburan untuk mengisi waktu luang. Berdasarkan data pengunjung bioskop tahun 2019 – 2021 terdapat penurunan yang sangat signifikan dari 27.646.450 penonton di tahun 2019, 12.059.127 di tahun 2020 dan 2.586.386 di tahun 2021. Penurunan ini diakibatkan oleh kasus *COVID-19* yang sangat melonjak sehingga diterbitkan lah PPKM berlevel untuk menghentikan penyebaran virus ini. Penelitian ini dilakukan pada PPKM level 1 dengan aturan kapasitas pengunjung 100 persen, namun masih menerapkan protokol kesehatan yang sudah disarankan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung atau pengunjung bioskop terhadap pelayanan di masa pandemi, serta untuk menganalisis tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja pada pelayanan di bioskop XYZ Purwokerto. Responden yang akan digunakan yaitu sebanyak 100 responden, berdasarkan perhitungan dengan rumus *lemeshow*.

Metode yang akan digunakan yaitu dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Berdasarkan perhitungan CSI tingkat kepuasan pengunjung bioskop sebesar 74,65%, sehingga masuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bioskop, meskipun masih terdapat gap antara kinerja dan kepentingan dari setiap pernyataan. Tingkat harapan pengunjung masih terlalu tinggi dari kinerja yang diberikan oleh pihak bioskop. Sementara untuk hasil analisis menggunakan metode IPA dapat dihasilkan tingkat kepentingan pengunjung rata-rata sebesar 4.22 dan tingkat kinerja sebesar 3.73. Tingkat kepentingan masih tinggi sementara tingkat kinerja masih rendah.

Indikator yang masuk dalam kuadran I atau prioritas utama sehingga perlunya ada perbaikan layanan yang segera ditingkatkan. Pada pernyataan jaminan keamanan dan kebersihan di masa pandemi pada lingkungan bioskop dan karyawan menjaga komunikasi dengan baik antar pengunjung. Usulan perbaikan layanan yang disarankan yaitu tetap melakukan pengecekan selama PPKM level 1 berjalan, terhadap pengunjung dengan dibuktikannya vaksin dosis dua atau lengkap dengan melakukan scan *barcode* pada aplikasi Peduli Lindungi serta pihak bioskop selalu menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan peraturan pemerintah yang sudah ditentukan, agar menjaga keamanan serta kenyamanan pengunjung saat berada di lingkungan bioskop. Senyum dan mengucapkan salam ketika mengawali percakapan ketika pengunjung membutuhkan bantuan serta karyawan dapat lebih memahami pengunjung yang terlihat bingung atau memerlukan bantuan. Menjaga empati ketika menanggapi permintaan pengunjung bioskop.

Kata kunci: *COVID-19*, PPKM, Kepuasan Pengunjung, CSI, IPA