

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2016:7) pengertian metode survey adalah: Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Tujuan penelitian survey adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Menurut Sugiyono (2016:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2016:11) adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan sementara penelitian.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Bagaimana tanggapan penonton mengenai kualitas pelayanan di CGV Cinemas Paris Van Java.
2. Bagaimana tanggapan penonton mengenai fasilitas di CGV Cinemas Paris Van Java.
3. Bagaimana tanggapan penonton mengenai kepuasan penonton pada CGV Cinemas Paris Van Java.

Metode penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penonton pada CGV Cinemas Paris Van Java.

### **3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel merupakan aspek yang paling penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Variabel-variabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Istilah variabel dapat diartikan bermacam-macam. Dalam tulisan ini variabel diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Menurut Sugiyono (2016:61) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*).

Variabel ini melibatkan tiga variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), sebagai variabel independen dan kepuasan penonton ( $Y$ ) sebagai variabel dependen.

#### 3.2.1.1 Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2013:61) yang dimaksud variabel bebas adalah: Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

1. Kualitas pelayanan sebagai variabel ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan penonton Fandy Tjiptono (2016:59).

2. Fasilitas sebagai variabel ( $X_2$ )

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu

ditawarkan kepada penonton Fandy Tjiptono (2018:29).

### **3.2.1.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Menurut Sugiyono (2013:59) yang dimaksud variabel terikat adalah 50 Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

#### **1. Kepuasan penonton sebagai variabel (Y)**

Kepuasan penonton adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler dalam buku Sunyoto (2016:35).

### **3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Dalam setiap penelitian pasti terdapat variabel penelitian. Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama (X1) adalah kualitas pelayanan. Variabel bebas yang kedua (X2) adalah fasilitas. Kemudian satu-satunya variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan penonton. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, dan skala dimana variabel penelitian akan diukur dengan skala ordinal.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variable	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan penonton.  Fandy Tjiptono (2016:59)	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	Tingkat kualitas Interior	Ordinal	1
			Tingkat kualitas eksterior.	Ordinal	2
			Kenyamanan kursi saat menonton bioskop.	Ordinal	3
			Kebersihan bioskop CGV.	Ordinal	4
			Kelengkapan fasilitas dalam bioskop CGV.	Ordinal	5
			Kerapihan seragam karyawan bioskop CGV Paris Van Java.	Ordinal	6
		Empati ( <i>Emphaty</i> )	Kemampuan karyawan bioskop CGV dalam berkomunikasi.	Ordinal	7
			Keramahan karyawan.	Ordinal	8
			Kemampuan karyawan memahami keinginan penonton.	Ordinal	9
			Sopan santun karyawan bioskop CGV Paris Van Java.	Ordinal	10
		Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kepercayaan penonton pada kualitas pelayanan.	Ordinal	11

Variable	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item
			karyawan bioskop CGV tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada penonton.	Ordinal	12
			Keakuratan karyawan bioskop CGV Paris Van Java terhadap penonton.	Ordinal	13
		Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Karyawan bioskop CGV Paris Van Java cepat tanggap dalam menanggapi keluhan penonton.	Ordinal	14
			Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan penonton.	Ordinal	15
			Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada penonton.	Ordinal	16
		Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketepatan karyawan bioskop CGV Paris Van Java dalam memenuhi keinginan penonton.	Ordinal	17
			Keyakinan penonton pada kualitas pelayanan bioskop CGV Paris Van Java.	Ordinal	18
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus	Kondisi Fasilitas	Kondisi fasilitas kursi penonton	Ordinal	19

Variable	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item
	ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada penonton.  Tjiptono F. (2018:29)		Kondisi fasilitas pengeras suara di bioskop	Ordinal	20
		Kondisi Kelengkapan	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu penonton	Ordinal	21
			Ketersediaan fasilitas penunjang seperti charger handphone gratis, lift atau eskalator	Ordinal	22
		Kondisi Interior	Kondisi desain interior bioskop	Ordinal	23
		Kondisi Eksterior	Kondisi desain eksterior bioskop	Ordinal	24
Kepuasan Penonton (Y)	Kepuasan penonton adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	Kinerja	Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani penonton dengan tepat.	Ordinal	25
			Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani penonton.	Ordinal	26
		Harapan	Kepuasan atas terpenuhinya harapan penonton.	Ordinal	27
			Kepuasan atas kemampuan perusahaan melayani penonton dibandingkan dengan pesaing.	Ordinal	28

Sumber: Olah Data Peneliti, (2022)

### 3.4 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, penulis membutuhkan objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Dan untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Sampel peneliti diperoleh dari teknik sampling tertentu.

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah jumlah penonton bioskop CGV Paris Van Java Kota Bandung dari Tahun 2021 sebanyak 20.002, rata-rata jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.667 penonton dengan data sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Jumlah Penonton Bioskop CGV Paris Van Java**

Tahun/Bulan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
2021	1297	1356	1261	1451	1624	1825	1992	1867	1736	1888	1729	1976
<b>Jumlah</b>	<b>20.002</b>											

Sumber: Data internal CGV, (2022)

#### 3.4.2 Sampel

Pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2016:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari

populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili).

Penentuan jumlah sample yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e^2$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolehir  
(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Populasi  $N= 20.002$  dengan asumsi tingkat kesalahan ( $e$ ) = 10%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{1.667}{1 + 1.667(0,1)^2} = 94,3 \text{ dibulatkan menjadi } 94$$

Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 94 penonton.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:81) “*sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian Lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden

dan mengamati secara langsung tugas-tugas yang berhubungan dengan bioskop CGV Paris Van Java Kota Bandung, sehingga menghasilkan data primer. Data primer dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara secara langsung antara peneliti dengan dengan tanya jawab kepada Manager CGV Paris Van Java Kota Bandung berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian sehingga diharapkan memperoleh data yang lebih jelas.

b. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi bioskop CGV Paris Van Java Kota Bandung yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada penonton bioskop CGV Paris Van Java Bandung. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat penonton mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan penonton di bioskop CGV Paris Van Java Kota Bandung.

## 2. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data sekunder berdasarkan *literature-literature*, buku-buku yang berkaitan dengan variable penelitian dan bertujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, data sekunder dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu:

### a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan diperoleh dari data sekunder yaitu *literature-literature*, buku-buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

### b. Jurnal

Data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian dianggap relevan dengan topik pendidikan.

### c. Internet

Dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis.

## 3.6 Teknik Pengolahan Data

Penelitian kuantitatif dalam analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data berdasarkan

variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pada statistik inferensial terdapat statistik parametris dan non parametris. Karena data yang digunakan dan diperoleh dari pengukuran dengan instrumen sikap dengan skala likert maka statistik yang digunakan adalah statistik parametris

### 3.6.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid Untuk mencari nilai koefisien, peneliti menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma X_1 X_{1tot}) - (\Sigma X_1)(\Sigma X_{1tot})}{\sqrt{((n\Sigma x_i^2 - (\Sigma x_i)^2)(n\Sigma x_{1tot}^2) - (\Sigma x_{1tot})^2)}}$$

Keterangan:

$r$  = Korelasi product moment

$\sum X_i$  = Jumlah skor suatu item

$\sum X_{tot}$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum x_i^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum x_{tot}^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum X_i X_{tot}$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016:179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2018:177). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode *split half item* tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Adapun rumus untuk mencari reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{((n\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2)(n(\Sigma B^2) - (\Sigma B)^2)}}$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya responden
- A = skor item pertanyaan ganjil
- B = skor pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, aka selanjutnya hasil tersebut dimasukan kedalam rumus *Spearman Brown* dengan rumus sebagai berkiut:

$$r = 2rb / (1 + rb)$$

Dimana:

- r = nilai reliabilitas
- rb = korelasi produk moent antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap).

### 3.7 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuisisioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakuka pengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk

mengetahui pengaruh antara variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini menggunakan perhitungan statistik regresi linear berganda berdasarkan perolehan data dari responden atas kuisisioner yang disebarakan.

### 3.7.1 Uji *Method of Succesive Interval* (Uji MSI)

Data yang didapat dari kuesioner merupakan ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Method of Succesive Interval*". Menurut Umi Narimawati, dkk (2017:47) langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

1. Ambil data ordinal hasil kuesioner.
2. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
3. Menghitung nilai z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif.  
Untuk data  $> 30$  dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal
4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai z pada rumus distribusi normal.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Of Succesive Interval*, dengan rumus:

$$SV = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ under\ upper\ limit) - (Area\ under\ lower\ limit)}$$

Dimana:

$$SV(\text{Scala Value}) \quad = \text{rata-rata interval}$$

Density at lower limit	= kepaduan batas bawah
Density at upper limit	= kepaduan batas atas
Area under upper limit	= daerah dibawah batas atas
Area under lower limit	= daerah dibawah batas bawah

6. Menggunakan nilai transformasi (Nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus:

$$Y = SV + (\text{Nilai Skala} + 1)$$

### 3.7.2 Analisis Deskriptif

Menganalisis data yang diperoleh mealui kuesioner dengan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi penonton terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penonton bioskop CGV Paris Van Java Kota Bandung. Pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan atau tidak mendukung pernyataan. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial.

Dalam skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan. Skor atas pilihan jawabn untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2012:94)

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel tersebut (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisisioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Untuk menentukan jawaban responden termasuk kedalam golongan tinggi, sedang atau rendah terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

**Tabel 3.4**  
**Kategori Skala**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Baik	1,00-1,80
2	Tidak Baik	1,81-2,60
3	Kurang Baik	2,61-3,40
4	Baik	3,41-4,20
5	Sangat Baik	4,21-5,00

Sumber: Sugiyono (2012:134)

### 3.7.3 Analisis Verifikatif

Metode kuantitatif (verivikatif) adalah metode pengolahan data dalam berbentuk angka untuk memudahkan dalam menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2017:13) menyatakan bahwa “metode kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Dalam menggunakan analisis verivikatif dapat menggunakan beberapa metode yang dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.7.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:210) menyatakan bahwa “analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variable tertentu bila variable lain berubah”. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Hubungan antara variable tersebut dapat dicirikan melalui model matematika yang disebut dengan model regresi. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variable yang diteliti. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variable yang diteliti. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variable  $X_1$  (Kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (Fasilitas) dan Y (Kepuasan penonton). Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = variable terikat (Kepuasan penonton)

a = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

### 3.7.3.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel  $X_1$  (Kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (Fasilitas) dan  $Y$  (Kepuasan penonton).

Rumus yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{JK(Reg)}{\Sigma Y^2}$$

$R^2$  = koefisien korelasi ganda

JKreg = jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

$\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi.

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan  $-1 < R < 1$  dan harga untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $R = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X_1, X_2$  dan  $Y$ , semua positif sempurna.
2. Apabila  $R = -1$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel  $X_1, X_2$  dan  $Y$ , semua negatif sempurna.

3. Apabila  $R = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan korelasi.
4. Apabila  $R$  berada diantara  $-1$  dan  $1$ , maka tanda negatif  $(-)$  menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negative. Dan tanda positif  $(+)$  menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini:

**Tabel 3.5**

**Kriteria Interpretasi koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

### 3.7.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton. Apabila  $r^2$  mempunyai nilai antara 0 dan 1 ( $0 < r^2 < 1$ ) dimana semakin tinggi nilai  $r^2$  maka akan semakin baik yang berarti bahwa keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama mampu menerangkan variabel terikatnya. Koefisien determinasi dihitung dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

$Kd$  = Koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

Kriteria  $K_d$  untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

1. Jika  $K_d$  mendekati nol (0), maka pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan penonton lemah.
2. Jika  $K_d$  mendekati satu (satu), maka pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan penonton kuat.

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak oleh penulis. Rumusan hipotesis sebagai berikut:

#### 3.8.1 Uji hipotesis simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1\beta_2 = 0$  : tidak terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan penonton (Y).

$H_a : \beta_1\beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan penonton (Y).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien berganda, taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2)(n - K - 1)}$$

Keterangan:

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table (n-K-1) = derajat kebebasan.

$R^2$  = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan.

K = banyaknya variabel bebas

n = ukuran sampel

Perhitungan tersebut akan memperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut (n-K-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel} - H_a$  diterima (signifikan)
- b. Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel} - H_a$  ditolak (tidak signifikan)

### 3.8.2 Uji Hipotesis Parsial

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk statistik sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$  : tidak terdapat pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan penonton (Y) penonton bioskop CGV Paris Van Java.

$H_a : \beta_1 \neq 0$  : terdapat pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan penonton (Y) penonton bioskop CGV Paris Van

Java.

$H_0 : \beta_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan penonton (Y) penonton bioskop CGV Paris Van Java.

$H_0 : \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan penonton (Y) penonton bioskop CGV Paris Van Java.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

r = nilai korelasi parsial

k (kelas) = subvariabel

Pengujian telah dilakukan, maka hasil pengujian hitung dibandingkan dengan table, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak.
2. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima.

### 3.9 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang

menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan penonton sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang telah disediakan.

### **3.10 Lokasi dan waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bioskop CGV Paris Van Java yang beralamat di Jalan Sukajadi no. 137-139, Kota Bandung, Jawa Barat. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam waktu tiga bulan, mulai bulan Juli 2022 sampai September 2022.