

**Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif**

**ANALISIS FAKTOR INTERAKSI DAN KUALITI PERKHIDMATAN  
DALAM MEMPENGARUHI NIAT KEMBALI PENONTON KE TEATER  
INTERAKTIF**

**Quziana Binti Mohd Rozi**

**53617**

**Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan Dan Kreatif Dengan Kepujian**

**(WA59 - Pengurusan Seni)**

**2018**

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

**BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS/LAPORAN**

JUDUL: ANALISIS FAKTOR INTERAKSI DAN KUALITI PERKHIDMATAN  
DALAM MEMPENGARUHI NIAT KEMBALI PENONTON KE TEATER  
INTERAKTIF

SESI PENGAJIAN :2015/2016

Saya : QUZIANA BINTI MOHD ROZI

Mengaku membenarkan tesis/laporan\* ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut :

1. Tesis/Laporan adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis/laporan ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. \*sila tandakan( / )

SULIT

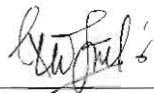
(mengandungi maklumat yang berdjajah keselamatan atau kepentingan termaktub di dalam **AKTA RAHSIA RASMI 1972**)

TERHAD

(mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan



Tandatangan Penulis

Tarikh : 5/6/2018



Tandatangan Penyelia

Tarikh : 5/6/2018

Alamat tetap :  
No 9, Taman Katong Jaya II,  
Banggol Katong, Serada,  
20050 Kuala Terengganu,  
Terengganu Darul Iman.

**Mohd Fahmi Yahaya**  
Lecturer  
Faculty of Applied and Creative Arts  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Catatan: \*Tesis/Laporan dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

\*Jika Tesis/Laporan ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis/laporan ini perlu sebagai SULIT atau TERHAD

ANALISIS FAKTOR INTERAKSI DAN KUALITI PERKHIDMATAN DALAM  
MEMPENGARUHI NIAT KEMBALI PENONTON KE TEATER INTERAKTIF

QUZIANA BINTI MOHD ROZI

Kajian ini merupakan salah satu keperluan untuk Ijazah Sarjana Muda

Seni Gunaan Dan Kreatif Dengan Kepujian

(Program Pengurusan Seni)

Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

2018

## PENGAKUAN

Projek bertajuk '**Analisis Faktor Interaksi dan Kualiti Perkhidmatan dalam mempengaruhi niat kembali penonton ke Teater Interaktif**' telah disediakan oleh **Quziana binti Mohd Rozi** dan telah diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (**Pengurusan Seni**).

Diterima untuk diperiksa oleh:

---

( Encik Fahmi Bin Yahaya )

Tarikh:

---

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah bersyukur kepada Illahi kerana dengan limpah kurniaNya, saya dapat menyiapkan Projek Tahun Akhir yang bertajuk “Analisa Faktor Interaksi dan Kualiti Perkhidmatan dalam Mempengaruhi Niat Kembali Penonton ke Teater Interaktif“. Jutaan Terima Kasih buat individu-individu penting yang telah banyak membantu dalam menyiapkan penyelidikan ini. Pertama sekali kepada Penyelia Projek Tahun Akhir saya iaitu Encik Fahmi bin Yahaya, setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih saya ucapkan kerana telah membimbing, mendidik, membantu dan menyokong saya dalam menyiapkan penyelidikan ini

Tidak lupa juga kepada kedua-dua ibubapa saya iaitu Ruslina binti Che Yaacob dan Mohd Rozi bin Aladeen kerana sentiasa menyokong serta memberi semangat kepada saya bagi menyelesaikan penyelidikan ini sehingga ke akhirnya. Terima kasih juga kepada Mohd Azery Bin Aladeen dan Roziana binti Che Hussin kerana telah membantu dan membawa saya ke lokasi kajian bagi mendapatkan data bagi tujuan penyelidikan ini.

Selain itu, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada Pihak-pihak Produksi Teater DPAC, The Oppressed Production, En Zahari Zamir dan beberapa pihak lain yang membantu dan bekerjasama dengan saya bagi mendapatkan maklumat berkaitan dengan teater interaktif serta mendapatkan responden bagi menjawab borang soal selidik yang disediakan. Tidak lupa juga kepada sahabat perjuangan yang turut membantu, bersama-sama dan sentiasa menyokong antara satu sama lain dalam menyiapkan Projek Tahun Akhir ini. Budi dan jasa kalian yang sanggup bersama saya sehingga ke akhir ini sangat dihargai.

Akhir sekali saya mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua dan semoga kajian yang dilakukan ini dapat membantu industri teater dan turut membantu pengkaji akan datang dalam penyelidikannya.

## SENARAI KANDUNGAN

PENGHARGAAN		i
ISI KANDUNGAN		iii
ABSTRAK		vi
ABSTRACT		vii
BAB 1	Pengenalan	
1.0	Pengenalan	1-2
1.1	Pengenalan Kajian	2
1.2	Latar Belakang Kajian	3-4
1.3	Permasalahan Kajian	4-5
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Persoalan Kajian	6
1.6	Kepentingan Kajian	7-8
1.7	Skop Kajian	8
1.8	Kesimpulan	9
BAB 2	KESUSASTERAAN KAJIAN	
2.0	Pengenalan	10
2.1	Kerangka Kerja	11
2.2	Konsep dan Kajian Lepas Mengenai Niat Kembali	12-16
2.3	Konsep dan Kajian Lepas Mengenai Interaksi	16-17
2.4	Konsep dan Kajian Lepas Mengenai Kualiti Perkhidmatan	18-21
2.5	Kesimpulan	22
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.0	Pengenalan	22

3.1	Kerangka Kerja	23
3.2	Kaedah Kajian	23-24
3.3	Sumber Pengumpulan Data	24-29
3.4	Kaedah penganalisa Data	30
3.5	Populasi dan Persampelan	30-31
3.6	Instrumen	31-32
3.7	Kesimpulan	33
BAB 4	DAPATAN KAJIAN	
4.0	Pengenalan	34
4.1	Analisis Diskriptif	35-37
4.2	Analisis Faktor	37-44
4.3	Ujian Kebolehpercayaan ( <i>Reability Test</i> )	44
4.4	Analisis Korelasi	45
4.5	Kesimpulan	46
BAB 5	PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	
5.0	Pengenalan	47
5.1	Cadangan dan Kerangka Kajian	48
5.2	Recapitulasi Kajian	48-49
5.3	Perbincangan	50-52
5.4	Cadangan	52-53
5.5	Limitasi Kajian	53-54
5.6	Kesimpulan	55
	RUJUKAN	55-59
	LAMPIRAN 1	60-67
	LAMPIRAN 2	68-69





## **ABSTRAK**

Kajian ini adalah bertujuan untuk menganalisis faktor interaksi dan kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi niat kembali penonton. Kajian memberi fokus kepada teater interaktif yang diadakah di Malaysia. Pengkaji menggunakan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan sebanyak 200 set borang soal selidik kepada penonton yang pernah menyaksikan teater interaktif. Hasil daripada borang soal selidik ini dapat membantu bagi mengumpulkan data untuk dianalisis menggunakan SPSS bagi menepati kehendak kajian. Dengan adanya kajian ini, pengkaji dapat mengetahui adakah faktor-faktor ini memberi pengaruh kepada penonton. Selain itu, ia juga dapat membantu pihak-pihak yang terlibat dengan pementasan teater terutamanya teater interaktif bagi menambahbaik penyampaian mereka.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the interaction factor and service quality in influencing the revisit intention of the audience. The study focuses on the interactive theater in Malaysia. The researcher uses quantitative methods by distributing as many as 200 sets of questionnaires to spectators who have witnessed interactive theater. The results of this questionnaire form can help to collect data to analyze using SPSS to meet the needs of the study. With this study, the researcher is able to know whether these factors influence the audience. Additionally, it can also help parties involved with theater performances especially interactive theater to improve their presentation.

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.0 Pengenalan Bab 1**

Bab ini merupakan bab yang menerangkan mengenai pengenalan dalam kajian iaitu latar belakang kajian, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan dan skop kajian. Bab ini akan menjadi satu petunjuk arah kepada pengkaji bagi menjalankan bab seterusnya. Fokus utama kajian ini adalah niat kembali penonton, pengkaji telah memilih teater berbentuk interaktif bagi mendapatkan hasil kajian. Di dalam kajian ini, pengkaji mengkaji dua faktor yang mempengaruhi niat kembali penonton iaitu elemen interaksi dan kualiti persembahan.

Tajuk kajian ini adalah Analisis faktor interaksi dan kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi niat kembali penonton ke teater interaktif. Teater interaktif adalah satu teater yang aktif dan mempunyai hubungan fizikal antara penonton dan pengeluaran.

## 1.1 Pengenalan Kajian

Fokus utama kajian ini adalah mengenai niat kembali penonton, pengkaji telah memilih teater interaktif bagi mendapatkan hasil kajian.

Terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam teater interaktif bagi menarik yang mempengaruhi minat penonton. Antara teori dan teknik yang berkesan adalah teknik yang dikeluarkan oleh Bertolt Brecht's. Bertolt Brecht's merupakan seorang penyair, pengarang drama, dan pengarah teater Jerman pada abad ke-20. Beliau telah mengeluarkan pelbagai teori dan teknik yang berkesan bagi menarik minat penonton dan bagi menyampaikan mesej. Antara teknik-tekniknya adalah *alienation effect*, *didacticism*, *breaking the fourth wall*, *gestus*, *narration* dan penggunaan lagu.

Setiap teater memainkan jalan cerita yang tersendiri dan mempunyai keadah-kaedah yang berbeza seperti teater yang berbentuk bangsawan, komidi, tradisional dan sebagainya. Pengkaji telah memilih teater interaktif bagi menjalankan kajian ini kerana teater ini merupakan teater mempunyai kelainan daripada teater yang lain.

*Audience members are then invited to talk with the actors on stage. With the help of a facilitator who moderates this interaction, actors and audience members work together to devise positive ways to resolve the conflict (Salazar L. G. 2010)*

[http://msue.anr.msu.edu/uploads/236/66884/4H1608\\_YouthTakeTheStage.pdf](http://msue.anr.msu.edu/uploads/236/66884/4H1608_YouthTakeTheStage.pdf)

Di dalam teater interaktif, interaksi diantara penyampai dan penonton adalah satu elemen yang penting bagi mewujudkan suasana yang proaktif. Seseengah teater interaktif menyediakan fasilitator yang menjadi orang penting bagi menghubungkan

interaksi bersama penonton. Oleh itu, fasilitator harus bijak memainkan peranan bagi mendorong minat penonton menyaksikan teater yang berbentuk interaktif.

Di Malaysia, teater interaktif bukan lagi asing didalam industri seni. MUD Kuala Lumpur merupakan teater yang berbentuk interaktif yang pertama diperkenalkan oleh Puan Sri Tiara Jaquelina yang berbentuk muzikal. Dengan adanya teater berbentuk interaktif yang pelbagai, ia dapat menarik minat penonton untuk menyaksikan persembahan teater. Ini dapat mempengaruhi minat dan pemikiran penonton mengenai teater interaktif.

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

Kajian ini memfokuskan kepada faktor yang mempengaruhi niat kembali penonton ke persembahan teater interaktif. Faktor yang pertama adalah interaksi. Interaksi adalah suatu tindakan atau perhubungan aktif antara satu sama lain atau tindak balas antara dua pihak atau lebih. Interaksi bertindak atau berhubungan secara aktif antara satu sama lain. Di dalam teater yang dipilih oleh pengkaji, interaksi merupakan satu kaedah yang digunakan bagi menarik peminat-peminat teater dan juga minat masyarakat pada masa kini . Teater interaktif ini berbeza berbanding teater yang sering dipersembahkan, yang hanya dapat dilihat. Teater interaktif ini memerlukan tindak balas daripada penonton bagi menambah nilai dan juga mendapatkan jawapan pada drama yang dipersembahkan.

Elemen yang kedua adalah Kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan merupakan salah satu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan penonton dan menimbulkan niat dalam diri mereka untuk kembali. Kualiti perkhidmatan dapat dinilai melalui

proses pengeluaran seperti elemen yang digunakan dan perkhidmatan yang disediakan.

*“Game performance and staff quality had a significant influence on the revisit intention of spectators, regardless of the spectator’s gender”*

(Kim, H., Ko, Y., & Park, C. M. , 2012

pengalaman dalam satu acara (Baker & Crompton, 2000; Cole & Illum, 2006). Kualiti perkhidmatan adalah satu keperluan yang perlu ada dalam sesebuah produksi bagi menarik dan mengekalkan penglibatan penonton di dalam teater yang bersifat interaktif. Hal in demikian kerana, kualiti perkhidmatan juga merupakan satu elemen yang memberi kepuasan secara tidak langsung kepada penonton dalam menghadiri persembahan berikut.

### **1.3 Permasalahan Kajian**

Permasalahan kajian ini merupakan satu kenyataan yang ingin dikaji oleh pengkaji dengan lebih mendalam sehingga mendapat hasil yang diinginkan. Kajian ini adalah untuk mengkaji adakah faktor-faktor yang dinyatakan dapat memberi pengaruh kepada niat kembali penonton ke persembahan kesenian terutamanya teater. Pada masa kini, teater telah mendapat tumpuan dalam kalangan penonton. Ada sesetengah teater yang mendapat perhatian penonton disebabkan oleh unsur-unsur seni yang digunakan mempunyai kreativiti dan menarik. Namun ada juga teater kurang mendapat sambutan daripada pengunjung.

*“In the performing arts, “participation” has become a veritable magic word. For many theatre-makers, to free the audience from the darkness of the stalls includes the utopian promise of a just society in which everyone has a share. But in this it is often forgotten that theatre differs from other cultural practices”.*

(Sumber :[www.goethe.de/en/kul/tut/gen/tan/20708712.html](http://www.goethe.de/en/kul/tut/gen/tan/20708712.html))

Kajian ini menumpukan kepada permasalahan kedatangan penonton, Pada mulanya, industri teater mula merosot dan kurang mendapat perhatian disebabkan faktor-faktor tertentu. Menurut Roslee Mansor (2016), di dalam artikel iaitu Industri teater semakin sepi menyatakan bahawa seni teater kurang mendapat perhatian. Beliau juga berpendapat bahawa kurang pelapis di dalam industri teater dan ketidakberanian penaja dan penerbit menjadi kekangan kepada pengkarya untuk menerbitkan teater

Namun pada masa kini, persembahan seni teater telah semakin meningkat dan mendapat tarikan banyak penonton daripada pelbagai lapisan masyarakat. Menurut Wawan Mohd (2017) menyatakan bahawa pembangunan teater tanah air dilihat semakin positif dan trend penerbitan juga dilihat semakin berdaya saing. Setiap teater yang dipersembahkan mempunyai keunikan dan jalan cerita yang tersendiri sehingga dapat menarik penglibatan penonton. Antara teater yang semakin digemari oleh masyarakat pada masa kini adalah teater interaktif.

Oleh itu, pengkaji ingin membuat satu kajian bagaimana niat pengulangan/ kembali daripada penonton ini berlaku. Hal ini kerana sambutan teater yang pada mulanya rendah permintaannya telah meningkat secara konsisten dan mendapat sambutan serta meningkatkan. Terdapat pelbagai jenis teater yang dipersembahkan. Oleh itu,



dalam kajian ini pengkaji menfokuskan kepada teater interaktif bagi memudahkan kajian dalam mendapatkan maklumat dan data.

Teater yang bersifat interaktif semakin tidak asing lagi dengan dunia persembahan teater. Teater-teater ini telah mendapat sambutan daripada masyarakat luar seperti tayangan teater muzikal *Ali Baba* dan juga teater *Dry Comedy Night...Where's The Water*. Selain itu, semakin ramai anak-anak muda yang membangunkan sebuah produksi dengan membangunkan teater sebagai salah satu medium kewujudannya antaranya *Sisi Seni Production* dan *The Oppressed Production*. Kedua-dua produksi ini kerap mempersembahkan teater interaktif di Malaysia.

#### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif kajian yang dipilih adalah matlamat yang ingin dicapai oleh pengkaji dalam kajian terhadap interaksi dan kualiti persembahan mempengaruhi niat kembali penonton di dalam teater interaktif. Melalui objektif yang dihasilkan, pengkaji dapat mengetahui bahawa hasil kajian tersebut bertepatan atau bertentangan dengan objektif kajian ini. Antara objektif pengkaji ialah:

1. Menganalisa hubungan faktor interaksi dalam mempengaruhi niat kembali penonton ke teater interaktif
2. Menganalisa hubungan kualiti persembahan dalam mempengaruhi niat kembali penonton ke teater interaktif.

## **1.5 Persoalan Kajian**

Terdapat dua persoalan yang terdapat di dalam kajian ini iaitu:

RQ 1: Adakah faktor interaksi yang wujud sehingga mempengaruhi niat kembali penonton ke teater yang berbentuk interaktif.

RQ 2: Adakah kualiti perkhidmatan mempengaruhi niat kembali penonton ke teater yang berbentuk interaktif.

## **1.6 Kepentingan Kajian**

Dengan terhasilnya kajian ini, pengkaji berharap kajian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan kepada pihak-pihak yang tertentu. Kajian ini memfokuskan kepada faktor yang mempengaruhi niat kembali penonton ke teater interaktif.

### **i) Pengkaji**

Kajian ini penting bagi pengkaji bagi mengetahui jawapan kepada semua persoalan yang timbul. Pengkaji dapat mengetahui bahawa adakah ketiga-tiga faktor ini iaitu elemen interaksi, jenis motivasi dan kualiti persembahan mempengaruhi niat kedatangan semula penonton ke teater yang bersifat interaktif. Kajian ini dapat mengungkap persoalan dalam kajian iaitu adakah elemen interaksi, jenis motivasi dan kualiti persembahan dapat mempengaruhi niat kedatangan semula penonton. Melalui kajian ini juga, pengkaji dapat mengetahui sedikit sebanyak informasi mengenai jenis teater khususnya teater yang bersifat interaktif. Pengkaji juga dapat menilai tahap kepuasan penonton yang hadir melalui kaedah kajian yang akan dilakukan.

**ii) Pengkaji akan datang**

Kajian ini penting bagi pengkaji yang akan datang. Kajian ini dapat menjadi sumber rujukan kepada mereka bagi menghasilkan kajian seterusnya. Kajian ini juga dapat memberi informasi mengenai niat kembali penonton berkaitan dengan teater yang bersifat interaktif. Jika pengkaji akan datang turut menggunakan teater interaktif sebagai fokus kajian, mereka dapat menggunakan permasalahan dan dapatan kajian yang telah dijalankan sebagai kajian mereka.

**iii) Produksi Teater**

Selain itu, kajian ini juga penting bagi syarikat produkri teater dan juga fakulti seni di universiti untuk dijadikan sumber rujukan. Kajian ini dapat memberi informasi kepada pihak tersebut mengenai elemen-elemen yang berjaya menarik minat dan perhatian penonton untuk menimbulkan niat mengulangi kedatangan mereka. Selain itu, syarikat produksi teater juga dapat menambahbaik kaedah dan teknik yang digunakan dalam persembahan teater bersesuaian minat penoton.

**iv) Pembaca, Penulis, Pelajar**

Melalui kajian ini, masyarakat tetutamanya pembaca, penulis dan pelajar dapat mengetahui maklumat dan data dengan lebih terperinci mengenai teater yang bersifat interaktif dan mengapa berlakunya peningkatan sambutan dalam seni persembahan teater. Ini dapat memeberi kesan kepada diri masyarakat dalam memberi motivasi bagi menyaksikan seni persembahan teater yang berbentuk interaktif pada masa akan datang. Selain itu, masyarakat juga dapat menambah

ilmu pengetahuan mengenai teater. Pengetahuan ini dapat digunakan sama ada dalam pembelajaran dan juga dalam meningkatkan ilmu pengetahuan.

### **1.7 Skop Kajian**

Isu dalam kajian ini adalah faktor yang mempengaruhi niat kembali penonton. Oleh itu, pengkaji hanya memfokuskan kepada teater yang bersifat interaktif. Skop kajian ini terbatas kepada dua faktor yang mempengaruhi niat kembali penonton iaitu interaksi dan kualiti perkhidmatan. Seterusnya, kajian ini melibatkan informan daripada penonton teater tersebut dalam memberi data dengan mengisi borang soal selidik yang diedarkan oleh pengkaji untuk mendapatkan maklumat dengan lebih jelas.

### **1.8 Kesimpulan**

Melalui bab 1 ini, pengkaji dapat merumuskan secara keseluruhan mengenai kajian pengkaji dengan lebih terperinci. Di dalam bab 1 ini, pengkaji memperkenalkan apakah yang dimaksudkan dengan teater interaktif. Hal ini demikian kerana, fokus pengkaji dalam kajian ini adalah penonton yang telah menyaksikan teater yang bersifat interaktif. Selain itu, di dalam bab ini juga pengkaji telah menyatakan permasalahan kajian, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan dan skop kajian sebagai pemandu arah kepada pengkaji dalam menjalankan kajian ini. Kesemua bahagian tersebut penting bagi pengkaji untuk meneruskan kajian ini ke peringkat seterusnya.

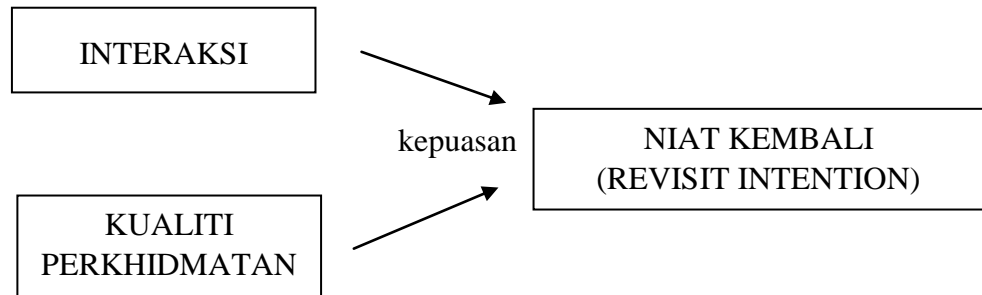
## **BAB 2**

### **KESUSASTERAAN KAJIAN**

#### **2.0 Pengenalan**

Bab 2 ini menerangkan mengenai konsep dan teori yang berkaitan dengan tajuk kajian yang dipilih oleh pengkaji. Selain itu, pengkaji juga akan menerangkan tentang perkara-perkara yang berkaitan dan menggunakan definisi yang bersesuaian dengan kajian pengkaji. Kajian yang lepas juga dapat digunakan oleh pengkaji dalam bahagian ini untuk mendapatkan data dan maklumat yang lebih terperinci. Bahagian keusasteraan kajian ini amat penting bagi pengkaji supaya pengkaji dapat menganalisis dan mendapatkan fakta dan konsep yang bersesuaian dengan kajian. Pengkaji telah menggunakan rujukan daripada beberapa buku, journal dan sumber lain bagi mendapatkan lebih banyak data maklumat. Dengan adanya bahagian ini, kajian ini lebih tersusun dan dapat menghuraikan apa yang ingin dikaji oleh pengkaji.

## 2.1 Kerangka Kerja kajian.



**Pembolehubah Tidak Bersandar**

**Pembolehubah Bersandar**

### 2.1.1 Model Niat kembali penonton ke teater interaktif

Di dalam kajian ini, pengkaji menumpukan kepada dua faktor ini iaitu faktor interaksi dan kualiti perkhidmatan. Pengkaji memfokuskan interaksi dalam kajian ini kerana, faktor interaksi diantara penonton dan juga pelakon memberi kepuasan kepada mereka yang menghadiri teater interaktif. Interaksi ini bukan sahaja wujud bagi meningkatkan kepuasan diri tetapi dapat memberi pengaruh kepada penonton yang melihat. Disamping itu, kualiti perkhidmatan yang diberikan juga turut mempengaruhi keputusan penonton dalam mengambil keputusan untuk kembali menonton teater interaktif.

Dalam kajian ini terdapat dua hipotesis iaitu:

H1: Faktor interaksi mempengaruhi niat kembali penonton ke teater interaktif.

H2: Faktor Kualiti Perkhidmatan mempengaruhi niat kembali penonton ke teater interaktif.

## **2.2 Konsep dan kajian lepas mengenai Niat Kembali (Revisit Intention)**

Niat kembali merupakan satu sasaran dalam sesebuah industri sama ada industri pelancongan, industri kraftangan dan sebagainya bagi meningkatkan sesebuah permintaan dan juga menambah bilangan kedatangan. Bagi mendapatkan niat kembali daripada pelanggan, faktor-faktor disekeliling memberi pengaruh besar kepada mereka termasuk juga kepuasan yang diperolehi.

*Revisiting Intention is defined as “deeply held commitment to rebuy or revisit a preferred product, place, service consistently in the future, despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior”*  
(Lee & Back,2008)

Menurut Cronim, Brady dan Hult (2000) di dalam Hidle Kristin Steen (2016) mengesahkan bahawa nilai perkhidmatan, kualiti perkhidmatan dan kepuasan secara langsung berkaitan dengan niat tingkah laku apabila mereka bersama. Keputusan yang dibuat menunjukkan bahawa secara tidak langsung kualiti dan nilai meningkatkan kesan terhadap niat tingkah laku iaitu niat untuk kembali.

Kepuasan dikenalpasti sebagai sikap dalaman yang mempengaruhi keputusan awal seseorang dalam membuat keputusan niat untuk kembali. Kepuasan adalah komponen yang menentukan sama ada pelanggan akan melawat semula destinasi atau mengulangi pembelian (Kim, Kim, & Goh, 2011)

Kepuasan pada kedatangan yang pertama memberi kesan positif dan negatif dalam diri penonton mengikut faktor dalaman yang dirasakan. Menurut Kozak (2000), tahap kepuasan dikenalpasti sebagai salah satu pembolehubah yang paling berpengaruh dalam menerangkan niat kembali untuk melawat destinasi yang sama atau yang lain.

Menurut Chen dan Chen (2010) dan dalam Hidle Kristin Steen (2016), mengenal pasti nilai yang dilihat (*perceived value*) sebagai penentu kepuasan langsung. Selanjutnya, nilai yang dilihat dan kepuasan yang dirasakan mempunyai kesan langsung dan positif terhadap niat untuk membeli. Keputusan mereka mempunyai hubungan dengan kualiti nilai yang dilihat untuk kepuasan dan akhirnya kepada niat tingkah laku.

Manakala di dalam kajian "*Antecedents of revisit intention*" yang dilakukan oleh Um, Chon dan Ro (2006) menyatakan beberapa faktor yang telah mempengaruhi niat kembali dalam sebuah lawatan. Faktor-faktor yang ditumpukan telah memberi kepuasan kepada penonton. Kepuasan diperolehi daripada lawatan sebelumnya, kepuasan ini telah dianggap sebagai salah satu daripada penilaian yang paling disukai untuk membina niat kembali. Di dalam kajian ini, terdapat tiga faktor yang membawa kepada niat kembali iaitu daya tarikan yang dirasakan, kualiti perkhidmatan dan juga nilai wang.