

ABSTRACT

This research is a qualitative research that intends to delve deeper about informant's decision making process in selecting Cinema XXI in Surabaya. This object used in this research is Cinema XXI in Surabaya.

Data resources used is primary data which is gathered from depth interview with seven informants who have been selected. Data processing uses the open coding method, axial coding method, and selective coding method.

From the result of primary data processing, it can be detected that process decision making starts from need recognition like refreshing and doing something in free time, then information search which can be got from the informants by newspaper and website, after that process, informant do the evaluation alternative where the alternative in watching film is in the cinema 21, next informants make a decision and post-purchase evaluation.

From the data can be summarized that there is some influences which suggest informants in making decision. External influences are product, promotion, place, family, also informal sources. Internal influences are motivation and perception.

Keywords: *Need recognition, Information search, Evaluation alternative, Purchase, Post-Purchase Evaluation*

INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali lebih dalam proses pengambilan keputusan informan dalam memilih menonton film di XXI. Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah XXI yang berada di Surabaya.

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara secara mendalam (*depth interview*) dengan tujuh orang informan yang telah dipilih. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *open coding, axial coding dan selective coding*

Dari hasil pengolahan data primer melalui langkah tersebut dapat diketahui proses pengambilan keputusan informan dimulai dari pengenalan kebutuhan yakni refreshing dan mengisi waktu luang, dilanjutkan dengan pencarian informasi yang didapatkan informan melalui koran dan website, setelah proses tersebut informan melakukan evaluasi alternatif, di mana alternatif dalam menonton film adalah di bioskop 21. Selanjutnya informan mengambil keputusan dan evaluasi pasca pengambilan keputusan.

Dari data tersebut juga dapat disimpulkan terdapat beberapa pendorong yang mendorong informan dalam mengambil keputusan. Pendorong eksternal yaitu produk, promosi, tempat, keluarga serta sumber informal. Pendorong internal yaitu motivasi dan persepsi.

Kata kunci : *Pengenalan kebutuhan, Pencarian informasi, Evaluasi alternatif, Pembelian, Evaluasi pasca pembelian.*