

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENONTON KONSER MUSIK INTIMATE
PERTUNJUKAN BERHATI : MEMOMEMORIA**

**TUGAS AKHIR
DIMAS ARYO PUTRO**

203404516001



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENONTON KONSER MUSIK INTIMATE
PERTUNJUKAN BERHATI : MEMOMEMORIA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

DIMAS ARYO PUTRO

203404516001



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENONTON KONSER MUSIK INTIMATE
PERTUNJUKAN BERHATI : MEMOMEMORIA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Februari 2024



Dimas Aryo Purto

NPM : 203404516001

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton Konser Musik Intimate Pertunjukan Berhati : Memomemoria

Nama Mahasiswa : Dimas Aryo Putro
Nomor Pokok : 203404516001
Program Studi : Pariwisata

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**


(Lilian Dewi, SS., MM. Par)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata



(Sugita Pradini, S.Par., M.M.)

UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 13 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton Konser Musik Intimate Pertunjukan Berhati : Memomemoria
Nama Mahasiswa : Dimas Aryo Putro
Nomor Pokok : 203404516001
Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Liliana Dewi, SS., MM. Par)

Ketua Penguji

Anggota Penguji

(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M) (Gagih Pradini, S.Par.,M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 13 Februari 2024

Tanggal Lulus: 26 Februari 2024

ABSTRAK

PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENONTON KONSER MUSIK INTIMATE PERTUNJUKAN BERHATI : MEMOMEMORIA

Oleh : Dimas Aryo Putro

NPM : 203404516001

Tugas akhir dibawah bimbingan Liliana Dewi, S.S., MM.Par.

Event adalah sebuah kegiatan atau peristiwa yang sengaja dibuat untuk membangun interaksi dengan para pengunjung sehingga memberikan pengalaman yang menarik dan mengesankan secara langsung. konser intimate adalah jenis konser musik yang dirancang untuk menciptakan pengalaman yang dekat dan pribadi antara artis dan penonton. Dalam konser intimate, penonton biasanya duduk atau berdiri dalam ruang yang lebih kecil dan intim, yang memungkinkan mereka untuk merasa lebih dekat dengan panggung dan artis yang tampil. Penelitian ini bertujuan untuk 1)mengetahui bauran pemasaran terhadap kepuasan penonton dalam konser intimate pertunjukan berhati : memomemoria 2)untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton dalam konser intimate pertunjukan berhati : memomemoria.Jenis data yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan pendekatan menggunakan skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah outer model dan inner model.Hasil Penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton.

Kata Kunci : Event, Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penonton

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MARKETING MIX AND QUALITY OF SERVICE ON VIEWER SATISFACTION OF INTIMATE MUSIC CONCERTS BERHATI PERFORMANCES: MEMOMEMORIA

By: Dimas Aryo Putro

NPM: 203404516001

Final project under the guidance of Liliana Dewi, S.S., MM.Par.

An event is an activity or event that is deliberately created to build interaction with visitors so as to provide an interesting and memorable experience directly. Intimate concerts are a type of music concert designed to create an up-close and personal experience between the artist and audience. In intimate concerts, the audience usually sits or stands in a smaller, more intimate space, allowing them to feel closer to the stage and the artists performing. This research aims to 1) find out the marketing mix towards audience satisfaction in intimate concerts with the heart performance: memomemoria 2) to determine the quality of service towards audience satisfaction in intimate concerts with the heart performance: memomemoria. The type of data used is quantitative research and the sample size is 100 respondents. The data collection technique used was a questionnaire with an approach using a Likert scale. The data analysis method used is the outer model and inner model. The research results show that there is a significant influence between the marketing mix and service quality on audience decisions.

Keywords: Event, Marketing Mix, Service Quality, Audience Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Dimas Aryo Putro
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 08 Maret 2001
3. Jenis Kelamin : Laki – laki
4. Alamat : Bogor Raya Permai Blok FA IX No 2
5. No. Handphone : 081585058791
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : dimasaryop12@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 - 2013 : SDN Cilendek 1
2. 2013 - 2016 : SMPN 11 Bogor
3. 2016 - 2019 : SMKN 03 Bogor
4. 2020 - 2024 : Universitas Nasional



Jakarta, 13 Februari 2024

Dimas Aryo Putro

203404516001

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton Konser Musik Intimate Pertunjukan Berhati : Memomemoria” yang disusun untuk melengkapi syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun lainnya. Namun berkat dukungan, Kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak DR. DRS. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph. D., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, SE., M.M. yang menjabat selaku Wakil Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Universitas Nasional.
5. Ibu Liliana Dewi, SS.,M.M.Par selaku Dosen Pembimbing penulis yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Rizky Nurul Nugraha, SST.Par.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis Terimakasih atas bimbingan yang telah diberikan selama masa perkuliahan penulis.
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan

kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh berkembang dalam proses belajar.

8. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta dan kakak saya yaitu Bapak Nur Yahya dan Ibu Anis Setyaningsih serta Putri Indah Cahayani, dukungan, karena cinta yang kalian berikan selama perkuliahan serta perjalanan penelitian ini hingga selesai.
9. Penyelenggara Konser Musik Pertunjukan Berhati Mas Sal Priadi yang sudah mengadakan konser intimate yang sangat bagus dan lagu-lagu Mas Sal yang selalu penulis dengarkan setiap hari.
10. Teman-teman penulis selaku penyemangat penulis untuk selalu berusaha mengerjakan Tugas Akhir yaitu, Fauzi Achmad, Reza Ardian, Shufi Prabu, Erwinda, Thoriq, Dandi, Mirza, Bilqis Alifia, Rasya Maulida, Ismi Rezanita, Syifa Alifia, Adeline, dan Adilah.
11. Teman terdekat penulis selaku pemberi semangat dan dukungan moril penulis sedari awal perkuliahan berlangsung yaitu, Fauzi Achmad Riyadi dan Bilqis Alifia Adzani.
12. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan ilmu tentang penulisan tugas akhir.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih mempunyai banyak kekurangan. Peneliti sangat berharap akan adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Peneliti memohon maaf apabila masih mempunyai banyak kesalahan dalam membuat Tugas Akhir.

Jakarta, 13 Februari 2024

Dimas Aryo Putro

NIM. 203404516001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori yang Terkait dengan Pariwisata dan Event Musik.....	8
1. Pariwisata.....	8
2. Event Musik.....	9
B. Teori yang Terkait dengan Variabel Bauran Pemasaran	11
1. Pemasaran	11
2. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
C. Teori yang Terkait dengan Variabel Kualitas Pelayanan	17
1. Kualitas Pelayanan.....	17
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
D. Teori yang Terkait dengan Variabel Kepuasan Penonton	19
1. Kepuasan Penonton (konsumen)	19

E. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	21
F. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan	23
G. Kerangka Analisis	27
H. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	29
C. Sumber Penelitain	30
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	33
E. Jenis Variabel yang Digunakan	34
a. Variabel Independen	34
b. Variabel Dependen	34
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
G. Metode Analisis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	46
1. Statistik Desriptif	46
2. Evaluasi <i>Meansurement</i> Outer Model	48
3. Composite Realibity	53
4. Pengujian Model Struktural (Inner Model)	55
5. Hasil Pengujian Hipotesis	56
1. Pengujian Hipotesis Bauran Pemasaran (X1) terhadap Kepuasan Penonton (Y)	56
2.. Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penonton (Y)	56
5. Pembahasan Hasil Penelitian	58
1. Pengaruh Bauran Pemasaran (X1) terhadap Kepuasan Penonton (Y)	58
2.. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penonton (Y)	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Harga Ticket Pertunjukan Berhati	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Ticket Pertunjukan Berhati	5
Tabel 2 .1 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 2.2 Kerangka Analisis	27
Tabel 3.1Rencana dan Tahapan Penelitian	29
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	33
Tabel 3.3Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	44
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif	46
Tabel 4.4 HTMT	51
Tabel 4.5 Fornell Larcker.....	52
Tabel 4.6 Cross Loading	52
Tabel 4.7 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	54
Tabel 4.8 Hasil R Square	54
Tabel 4.9 Path Coefficients (Mean,STDEV, t-Value)	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tampilan Hasil PLS Algorithm	49
---	----

