

**PENGARUH HARGA TIKET, LOKASI KONSER DAN PENGALAMAN
PENONTON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSER
BLACKPINK DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

DINA EKA FAJRIATI

203402516284



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

**PENGARUH HARGA TIKET, LOKASI KONSER DAN PENGALAMAN
PENONTON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSER
BLACKPINK DI JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

DINA EKA FAJRIATI

203402516284



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

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**“PENGARUH HARGA TIKET, LOKASI KONSER DAN PENGALAMAN
PENONTON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSER
BLACKPINK DI JAKARTA”**

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir 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, 1 Maret 2024



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Harga Tiket, Lokasi Konser, dan Pengalaman Penonton Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konser Blackpink di Jakarta**

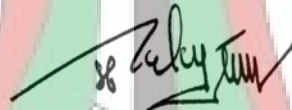
Nama Mahasiswa : Dina Eka Fajriati

Nomor Pokok : 203402516284

Program Studi : Manajemen

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN


Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Harga Tiket, Lokasi Konser, dan Pengalaman Penonton Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konser Blackpink di Jakarta**

Nama Mahasiswa : Dina Eka Fajriati

Nomor Pokok : 203402516284

Program Studi : Manajemen

Pembimbing


Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.

Penguji 1


Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.

Penguji 2


Dr. Achmad Cik, S.E., M.M.

Mengetahui

Dekan




(Prof. Sutrisno) gdowniseiso, S.E., M.App.Ph.D)

ABSTRAK

PENGARUH HARGA TIKET, LOKASI KONSER, DAN PENGALAMAN PENONTON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSER BLACKPINK DI JAKARTA

Oleh :

Dina Eka Fajriati

203402516284

Tugas akhir ini dibawah bimbingan Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga tiket, lokasi konser, dan pengalaman penonton terhadap kepuasan konsumen pada konser Blackpink di Jakarta, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi yang diambil dari 96 responden dengan teknik pengambilan *purposive sampling* dengan kriteria responden menonton konser Blackpink di Jakarta pada bulan Maret 2023.

Penelitian ini juga menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan *software SPSS 25*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online melalui google form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket dan pengalaman penonton memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi hasil uji t variabel harga tiket 0,000 dan pengalaman penonton 0,000. Sedangkan lokasi konser memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi hasil uji t variabel sebesar 0.056, semua nilai signifikansi berada pada angka $<0,05$.

Kata Kunci : *harga tiket, lokasi konser, pengalaman penonton, kepuasan konsumen.*

ABSTRACT

THE EFFECT OF TICKET PRICE, CONCERT LOCATION, AND AUDIENCE EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT BLACKPINK CONCERTS IN JAKARTA.

By :

Dina Eka Fajriati

203402516284

Dissertation under the supervision of DR. Subur Karyatun, S.E., M.M.

This research was conducted to determine the effect of ticket prices, concert locations, and audience experiences on customer satisfaction at Blackpink concerts in Jakarta, this study used a quantitative approach with a population taken from 96 respondents with purposive sampling techniques with the criteria that respondents watched the Blackpink concert in Jakarta in March 2023.

This research also uses multiple linear regression analysis methods which are processed using SPSS 25 software. The data collection method was carried out by distributing online questionnaires via google form. The results showed that ticket prices and audience experience have a significant influence on customer satisfaction with a significance value of the t test results of the ticket price variable of 0.000 and 0.000 audience experience. While the concert location has an insignificant effect on customer satisfaction with a significance value of the variable t test results of 0.056, all significance values are at <0.05 .

Keywords: ticket price, concert location, audience experience, customer satisfaction.

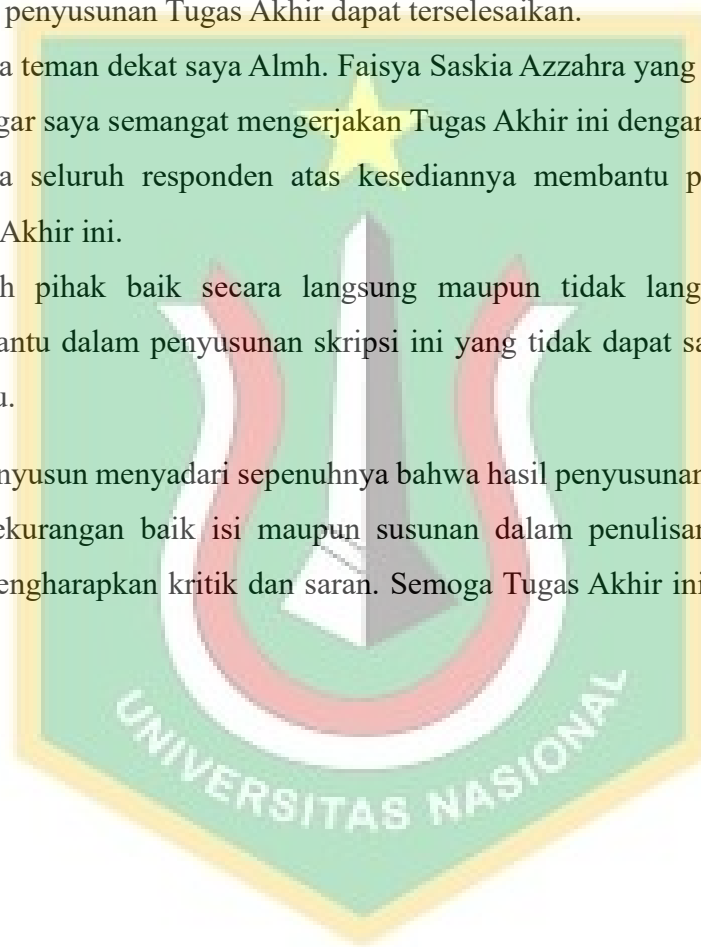
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur yang tidak terhingga penulis penjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Harga Tiket, Lokasi Konser, dan Pengalaman Penonton Terhadap kepuasan Konsumen Pada Konser Blackpink di Jakarta” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Saya menyadari penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari adanya bantuan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. 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.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., ME. Dosen PA
6. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu selama proses administrasi berlangsung.

9. Bapak Tajudin dan Ibu Suhanah selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan bantuan serta dukungan tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
10. Kepada teman-teman seperjuangan saya Putri Nhira Awaliyah, Mutiara Zahrani Syahda, Putri Shakila Amelia, dan Evi Oktapiani yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan bantuan selama penulis menempuh masa studi hingga proses penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan.
11. Kepada teman dekat saya Almh. Faisya Saskia Azzahra yang menjadi motivasi saya agar saya semangat mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik.
12. Kepada seluruh responden atas kesediannya membantu proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	3
LEMBAR PERSETUJUAN	4
LEMBAR PENGESAHAN	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
KAJIAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran	6
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2. Tujuan Manajemen Pemasaran	7
3. Manfaat Manajemen Pemasaran	7
4. Kepuasan Konsumen	8
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	8
c. Indikator Kepuasan Konsumen.....	9
5. Harga Tiket.....	9
a. Pengertian harga.....	9
b. Faktor yang Mempengaruhi Harga	10

c. Indikator Harga	10
6. Lokasi Konser	11
a. Pengertian Lokasi.....	11
b. Faktor pemilihan Lokasi	11
c. Indikator Lokasi	11
7. Pengalaman	12
a. Pengertian Pengalaman.....	12
b. Dimensi Pengalaman	12
c. Indikator Pengalaman	12
B. Keterkaitan Antar Variabel.....	13
1. Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Konsumen.....	13
2. Pengaruh Lokasi Konser terhadap Kepuasan Konsumen	13
3. Pengaruh Pengalaman Penonton terhadap Kepuasan Konsumen	14
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	14
D. Kerangka Analisis	17
E. Hipotesis	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN.....	19
A. Objek Penelitian.....	19
B. Data Penelitian	19
1. Sumber Data dan Jenis Data	19
2. Populasi dan Sampel.....	20
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	20
C. Definisi Operasional	21
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	23
1. Analisis Deskriptif	23
2. Analisis Inferensial	23
3. Uji Instrumen Penelitian	24
4. Uji Asumsi Klasik.....	25
5. Uji Kelayakan Model.....	27
6. Uji Hipotesis (Uji t)	28
BAB IV.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29

A. Hasil Penelitian	29
1) Deskripsi Data Penelitian.....	29
2) Deskripsi Responden	29
3) Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	34
B. Pembahasan.....	47
1. Pengaruh Harga Tiket (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	47
2. Pengaruh Lokasi Konser (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	47
3. Pengaruh Pengalaman Penonton (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	48
BAB V	49
KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	14
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	21
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	22
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	33
Tabel 4.8 Total Mean dan Average Total Mean Harga Tiket (X1)	34
Tabel 4.9 Total Mean dan Average Total Mean Lokasi Konser (X2).....	35
Tabel 4.10 Total Mean dan Average Total Mean Pengalaman (X3).....	36
Tabel 4.11 Total Mean dan Average Total Mean Kepuasan Konsumen (Y)	37
Tabel 4.12 Output Analisis Regresi Linear Berganda	38
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.15 Output Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.16 Output Uji Multikolineartias	42
Tabel 4.17 Output Uji Glejser (Heterokedastisitas)	43
Tabel 4.18 Output Uji Autokorelasi	43
Tabel 4.19 Output Uji Kelayakan Model (Uji F)	44
Tabel 4.20 Output Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 4.21 Output Uji t.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pretest Kepuasan Konsumen	2
Gambar 2.2 Kerangka Analisis	17
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Penghasilan.....	33

