

PERAN **SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL MARKETING** TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
DALAM **EVENT MUSIK MERONA FESTIVAL 2023**  
(Studi Kasus pada Pengunjung **Event Merona 2023** Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun Oleh :

NI PUTU ANGELY INDRESWARI  
NIM : 2000011029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA  
2024

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PERAN *SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL***  
***MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM**  
***EVENT MUSIK MERONA FESTIVAL 2023***  
**(Studi Kasus pada Pengunjung *Event Merona 2023* Yogyakarta)**



Diajukan Oleh:

NI PUTU ANGELY INDRESWARI

NIM: 2000011029

Telah disetujui oleh:

Pembimbing,



Dr. Fitroh Adhilla S.E., M.Si.

NIPM. 19780829 200309 011 0795468

Yogyakarta, 18 Januari 2024

**HALAMAN PENGESAHAN**

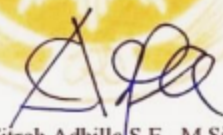
**PERAN *SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL*  
MARKETING TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM  
EVENT MUSIK MERONA FESTIVAL 2023**  
(Studi Kasus pada Pengunjung Event Merona 2023 Yogyakarta)

Diajukan Oleh:  
NI PUTU ANGELY INDRESWARI  
NIM : 2000011029

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
Tanggal 13 Maret 2024

Yang terdiri dari:

Ketua Tim Penguji

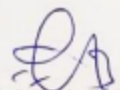


Dr. Fitroh Adhilla S.E., M.Si.

NIY: 60010373


Anggota Tim Penguji 1

Anggota Tim Penguji 2



Dyah Fitriani, S.E., M.M.

NIPM : 19780829 200309 011 0795468



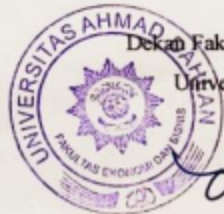
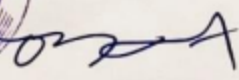
Candra Vionela M., S.E., M.Sc.

NIPM : 19870313 201508 011 1212773

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIOnR.

NIY: 60960166

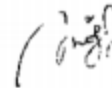
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PERAN SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM EVENT MUSIK MERONA FESTIVAL 2023 (Studi Kasus pada Pengunjung Event Merona 2023 Yogyakarta)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 13 Maret 2024

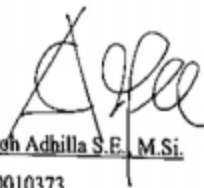
Yang menyatakan,



Ni Putu Angely Indreswari

NIM : 2000011029

Saksi 1, Ketua Penguji



Dr. Fitroh Adhilla S.E., M.Si.

NIDY: 60010373

Saksi 2, Anggota Tim Penguji 1



Dyah Fitriani, S.E., M.M.

NIPM : 19780829 200309 011

0795468

Saksi 3, Anggota Tim Penguji 2



Candra Vionela M., S.E., M.Sc.

NIPM : 19870313 201508 011

1212773

## PENYATAAN TIDAK PLAGIASI

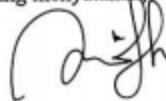
Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ni Putu Angely Indreswari  
NIM : 2000011029  
Email : ni2000011029@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : **PERAN SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM EVENT MUSIK MERONA FESTIVAL 2023 (Studi Kasus pada Pengunjung Event Merona 2023 Yogyakarta)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
  2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
  3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
  4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 13 Maret 2024  
Yang menyatakan,



Ni Putu Angely Indreswari  
NIM 2000011029

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ni Putu Angely Indreswari  
NIM : 2000011029  
Email : ni2000011029@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : **PERAN SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM EVENT MUSIK MERONA FESTIVAL 2023 (Studi Kasus pada Pengunjung Event Merona 2023 Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan / tidak mengizinkan) karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 13 Maret .....2024

Yang menyatakan,

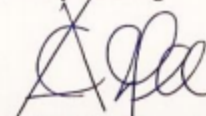


Ni Putu Angely Indreswari

NIM 2000011200

Mengetahui,

Dosen pembimbing



Dr. Fitroh Adhilla S.E., M.Si.  
NID: 60010373

## MOTTO

Selesaikan apa yang dimulai karena “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya.”

(QS. Al-Zalzalah:7)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PERAN *SERVICE QUALITY, PRICE, VENUE, DAN EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM *EVENT* MUSIK MERONA 2023 (Studi Kasus pada Pengunjung *Event* Merona 2023 di Stadion Kridosono Yogyakarta)” Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disadari karena keterbatasan yang penulis miliki dalam pengetahuan dan juga kemampuan. Penulis juga sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan dan juga doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan tinggi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M., CFP selaku Ketua Program Studi Manajemen



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

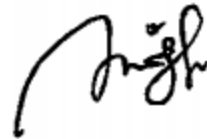
5. Ibu Fitroh Adhilla, Dr., SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya, yang telah banyak memberikan bimbingan, koreksi, motivasi, dukungan, dan arahan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ahmad Dahlan yang telah banyak memberikan bekal ilmu yang sangat berguna dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga saya Ibu Defi Erlyanti, Bapak I Putu Wiguna Yasa dan adik saya I Kadek Reynaldo yang sangat saya sayangi dan yang paling berharga, saya ucapkan terimakasih yang tiada tara atas semua dukungan, doa, dan perjuangan kalian sehingga dapat mengantarkan saya sampai di titik sekarang ini.
8. Sahabat seperjuangan saya yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan juga selalu mendampingi saya sehingga penelitian skripsi ini berjalan lancar.
9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya.

Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna apabila terdapat banyak kesalahan penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta dapat dikembangkan lagi lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb..

Yogyakarta, 08 Januari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ni Putu Angely Indreswari', written in a cursive style.

Ni Putu Angely Indreswari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
A. Kepuasan Pengunjung.....	10
B. <i>Service Quality</i> .....	11
C. <i>Price</i> .....	14
D. <i>Venue</i> .....	16
E. <i>Experiential Marketing</i> .....	18
F. Merona.....	21
G. Penelitian Terdahulu.....	23
H. Hipotesis .....	28
I. Model Penelitian.....	33

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	34
	A. Bentuk Penelitian.....	34
	B. Populasi dan Sampel .....	34
	1. Populasi .....	34
	2. Sampel.....	35
	C. Jenis dan Sumber Data.....	36
	1. Jenis Data .....	36
	2. Sumber Data.....	37
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
	E. Metode Pengukuran Data.....	39
	F. Definisi Operasional Variabel .....	39
	G. Uji Instrumen.....	43
	1. Uji Validitas .....	43
	2. Uji Reliabilitas .....	44
	H. Analisis Data.....	45
	1. Analisis Regresi Berganda.....	45
	2. Uji F (Simultan) .....	46
	3. Uji T (Parsial).....	46
	4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
BAB IV	ANALISIS DATA .....	48
	A. Analisis Deskriptif.....	48
	B. Uji Instrumen.....	49
	1. Uji Validitas .....	49
	2. Uji Reliabilitas.....	56
	C. Analisis Data .....	57
	1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
	2. Uji F (Simultan) .....	59
	3. Uji T (Parsial).....	60
	4. Uji Koefisien Determinan.....	62
	D. Pembahasan.....	63
	1. Peran <i>Service Quality</i> (X1), <i>Price</i> (X2), <i>Venue</i> (X3) dan	

<i>Experiential Marketing</i> (X4) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dalam <i>event</i> musik Merona <i>Festival</i> .....	63
2. Peran <i>Service Quality</i> (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dalam <i>event</i> musik Merona <i>Festival</i> .....	65
3. Peran <i>Price</i> (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dalam <i>event</i> musik Merona <i>Festival</i> .....	66
4. Peran <i>Venue</i> (X3) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dalam <i>event</i> musik Merona <i>Festival</i> .....	67
5. Peran <i>Experiential Marketing</i> (X4) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) <i>event</i> musik Merona <i>Festival</i> .....	69
BAB V PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Keterbatasan Penulis.....	71
C. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	48
Tabel 4.2	Hasil Nilai KMO & <i>Sig Service Quality</i> (X1) Tahap Satu.....	50
Tabel 4.3	Nilai Faktor <i>Loading Service Quality</i> (X1) Tahap Satu.....	50
Tabel 4.4	Hasil Nilai KMO dan <i>Sig Service Quality</i> (X1) Tahap Kedua....	51
Tabel 4.5	Nilai Faktor <i>Loading Service Quality</i> (X1) Tahap Kedua.....	51
Tabel 4.6	Hasil Nilai KMO dan <i>Sig Price</i> (X2).....	52
Tabel 4.7	Nilai Faktor <i>Loading Price</i> (X2) .....	52
Tabel 4.8	Hasil Nilai KMO dan <i>Sig Venue</i> (X3) .....	53
Tabel 4.9	Nilai Faktor <i>Loading Venue</i> (X3) .....	53
Tabel 4.10	Hasil Nilai KMO dan <i>Sig Experiential Marketing</i> (X4) Tahap Satu.....	54
Tabel 4.11	Nilai Faktor <i>Loading Experiential Marketing</i> (X4) Tahap Satu.	54
Tabel 4.12	Hasil Nilai KMO dan <i>Sig Experiential Marketing</i> (X4) Tahap Kedua.....	55
Tabel 4.13	Nilai Faktor <i>Loading Experiential Marketing</i> (X4) Tahap Kedua .....	55
Tabel 4.14	Hasil Nilai KMO dan Sig Kepuasan Pengunjung (Y) .....	56
Tabel 4.15	Nilai Faktor <i>Loading</i> Kepuasan Pengunjung (Y) .....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.19	Hasil Analisis Uji T .....	60
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pintu Masuk Merona.....	2
Gambar 1.2. <i>Venue Event</i> Merona.....	3
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	77
Lampiran 2. Tabulasi Data 120 Responden .....	80
Lampiran 3. Uji Validitas .....	84
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	88
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	89
Lampiran 6. Hasil Uji Plagiasi .....	90



## ABSTRAK

Kepuasan pengunjung merupakan aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di dalam suatu penyelenggaraan acara sehingga dibutuhkan upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dengan menggunakan beberapa aspek pendukung seperti kualitas pelayanan (*service quality*), harga (*price*), lokasi (*venue*) dan *experiential marketing*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*), harga (*price*), lokasi (*venue*) dan *Experiential Marketing* terhadap kepuasan pengunjung *event Merona Festival Yogyakarta*.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan seluruh pengunjung yang pernah menghadiri *event Merona Festival Yogyakarta*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung yang pernah menghadiri *event Merona Festival Yogyakarta* dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan *confirmatory factor analysis* (CFA), analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan pengunjung. *Price* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung. *Venue* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung. *Experiential Marketing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung. *Service quality, price, venue, dan experiential marketing* secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: *Service Quality, Price, Venue, Experiential Marketing* dan Kepuasan Pengunjung