

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Event adalah kegiatan terencana yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu yang melalui beberapa tahapan proses tertentu untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu *event* tergantung pada penerapan sistem manajerial yang efektif dan efisien. Peran penting dalam menjalankan *event* adalah bagaimana cara mengatur semua komponen dan sumber daya yang digunakan, termasuk sistem dan mekanismenya agar dapat dipastikan kelancaran acara sesuai rencana dengan cara yang efisien. *Event* musik adalah pertunjukan yang menampilkan karya musik dengan dekorasi panggung dan aksi panggung artis. *Event* musik sering diadakan di Indonesia dengan berbagai skala dan memiliki banyak peminat terutama dari kalangan anak muda.

Berkaitan dengan *event* musik yang membolehkan lagu dan musik dengan landasan QS. Al- A'raf: 157 yang berbunyi :

الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ النَّبِيَّ الْأُمِّيَّ الَّذِي يَجِدُونَهُ مَكْتُوبًا عِنْدَهُمْ فِي التَّوْرَةِ
وَإِنْجِيلٍ يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُجِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ
عَلَيْهِمُ الْخَبَائِثَ وَيَضَعُ عَنْهُمْ إِصْرَهُمْ وَالْأَغْلَالَ الَّتِي كَانَتْ عَلَيْهِمْ ۗ قَالَ الَّذِينَ
آمَنُوا بِهِ وَعَزَّرُوهُ وَنَصَرُوهُ وَاتَّبَعُوا النُّورَ الَّذِي أُنزِلَ مَعَهُ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya : (Yaitu) orang-orang yang mengikut Rasul, Nabi yang ummi yang (namanya) mereka dapati tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka, yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'rif dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar dan menghalalkan bagi mereka segala

yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk dan membuang dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Maka orang-orang yang beriman kepadanya, memuliakannya, menolongnya dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al Quran), mereka itulah orang-orang yang beruntung.

Melalui tafsiran tersebut dapat kita maknai bahwa salah satu Mahakarya dari Allah Swt. adalah terciptanya alunan suara (*nada*) dari alam (seperti dalam suara gemericik air, derai dedaunan, suara air hujan, suara binatang, dan lain sebagainya) yang kemudian menginspirasi bunyian lain dalam sebuah bentuk alat (alat musik). Sementara, manusia yang memiliki alat komunikasi (bahasa) yang kemudian disinkronkan menjadi syair/lirik nyanyian. Semuanya itu tentu salah satu dari banyaknya ciptaan Allah Swt. yang dikaruniakan kepada hambanya di bumi ini.



Gambar 1.1 Pintu Masuk Merona
Sumber: Instagram @meronafest (2023)

Merona Fest adalah sebuah *festival* musik yang diselenggarakan pada tanggal 26 Agustus 2023 oleh Bliss Collaborative yang merupakan sebuah *event*

organizer yang berada di Yogyakarta. Bliss Collaborative mengkonsepkan Merona Fest sebagai sebuah *festival* musik yang menekankan tema kebahagiaan yang dapat ditemukan dalam sebuah *festival* musik. Tidak hanya sekadar hiburan, *festival* musik terbaru ini digunakan sebagai wadah untuk mewujudkan karya yang dimiliki. Berdasarkan data Artatix sebagai *ticketing partner* Merona 2023 total tiket terjual sebanyak 15.637 tiket (hanya tersedia tiket *festival*) dan jumlah tersebut berhasil *check in* di Stadion Kridosono Yogyakarta melalui sistem *ticketing* Artatix.



Gambar 1.2 Venue Event Merona
Sumber: Instagram@kanal.manusia (2023)

Sari *et al.*, (2020) mendefinisikan bahwa kepuasan konsumen merupakan pengalaman atau perasaan aktual dengan produk atau layanan memenuhi harapan dan keinginan konsumen yang menyebabkan perasaan gembira. Sebaliknya, ketidaksesuaian produk atau layanan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dapat menyebabkan perasaan kekecewaan. Barus *et al.*, (2020) mengatakan bahwa perusahaan perlu memiliki kemampuan untuk menarik pelanggan baru dan secara simultan mempertahankan pelanggan yang

telah ada dengan memastikan tingkat kepuasan konsumen tetap terjaga. Didukung oleh penelitian Nikita (2020) yang mengatakan bahwa dampak positif dari kepuasan konsumen dapat dicapai melalui pemenuhan kebutuhan acara, termasuk persiapan, perencanaan, promosi, dan aspek-aspek lainnya. Penelitian Azra (2023) juga mengatakan penyelenggara acara perlu menerapkan sistem manajerial yang efektif dan efisien dengan langkah-langkah khusus untuk mencapai kepuasan pengunjung sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen tergantung pada perbandingan antara harapan dan pengalaman terhadap produk atau jasa. Untuk mencapai kepuasan konsumen dilakukan dengan berbagai upaya dan penting untuk memenuhi kebutuhan persiapan, perencanaan, promosi, dan elemen lainnya. Oleh karena itu, penerapan manajemen yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan acara menjadi sangat penting agar tercapainya tujuan yang diinginkan.

Pada dasarnya penelitian ini sebagai pedoman untuk penyelenggara *event* dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Upaya untuk mencapai kepuasan pengunjung dapat melalui *service quality*, *price*, *venue* dan *experiential marketing*.

Solikha dan Suprpta (2020) mengatakan bahwa *service quality* adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Azra (2023) mengatakan bahwa penyediaan pelayanan atau *service quality* memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pengunjung. Pemberian layanan yang memuaskan memiliki kemampuan untuk menciptakan ikatan

emosional dan rasa memiliki, serta memiliki potensi untuk memicu loyalitas konsumen. Barus *et al.*, (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu strategi untuk meningkatkan profit dengan menarik konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Nikita (2020) mengatakan bahwa pelayanan atau *service quality* yang dilakukan sebuah perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (2016), kualitas pelayanan yaitu tingkat suatu layanan yang berhubungan dengan kebutuhan serta harapan konsumen. Dengan kata lain bahwa layanan tersebut berkualitas apabila suatu perusahaan mampu mempersiapkan produk atau jasa (layanan) yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan konsumen. Berdasarkan pandangan beberapa peneliti sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peran kualitas layanan pada penyelenggaraan acara mempengaruhi kelancaran dan kesuksesan acara. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kotler (2016), harga merupakan jumlah uang yang dibebankan berdasarkan nilai suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen berdasarkan manfaat yang didapat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Solikha dan Suprpta (2020) bahwa harga merupakan sejumlah uang yang diperlukan untuk memperoleh kombinasi dari barang dan pelayanannya. Sari *et al.*, (2020) mengatakan bahwa harga mencakup nilai suatu produk atau layanan yang diukur melalui sejumlah uang yang dibayarkan oleh pembeli untuk mendapatkan kombinasi khusus dari barang

atau jasa beserta pelayanannya. Barus *et al.*, (2020) mengatakan bahwa harga ditentukan oleh biaya produksi dan faktor lainnya. Penetapan harga sangat penting dikarenakan harga yang tidak sesuai atau terlalu tinggi dapat membuat konsumen beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan dalam menetapkan harga harus mempertimbangkan faktor-faktor seperti nilai, manfaat, kualitas produk, dan harga yang kompetitif untuk tetap bersaing di pasar. Azra (2023) mengatakan bahwa harga dapat memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Harga yang terlalu tinggi dapat menyebabkan ketidakpuasan pengunjung karena pengunjung merasa tidak mendapatkan nilai yang seimbang dengan uang yang dikeluarkan. Berdasarkan beberapa pendapat oleh penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa penting untuk menemukan keseimbangan antara harga yang wajar dan kualitas produk atau layanan yang memuaskan pengunjung.

Lokasi atau *venue* termasuk variabel independen lainnya yang mempengaruhi keberhasilan suatu *event* agar tercapainya kepuasan pengunjung. Sari *et al.*, (2020) mengatakan bahwa lokasi merupakan keputusan perusahaan atau instansi mengenai penempatan operasi dan karyawan. Lokasi yang baik dengan akses yang cepat dan mudah bagi pengunjung dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Barus *et al.*, (2020) mengatakan bahwa lokasi merupakan tempat perusahaan menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya. Keberadaan lokasi yang strategis dan nyaman dianggap sebagai keuntungan bagi perusahaan.

Schmitt dalam Mayangfa'uni (2023) mengemukakan bahwa konsep

Experiential Marketing adalah suatu cara yang kreatif untuk menyampaikan pesan produk dan jasa yang melibatkan konsumen secara fisik dan emosi psikologi dan respon emosional mereka supaya terdorong untuk berpikir, bertindak, menjalin relasi, sehingga menimbulkan kepuasan sebagai konsumen. Smith dan Hanover (2016) menyatakan bahwa *Experiential Marketing* ialah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seorang produsen yakni berupa promosi untuk memahami opini pelanggan ketika menggunakan barang maupun jasa. Melalui *Experiential Marketing* yang benar, maka pelanggan akan merasa puas terhadap layanan barang atau jasa yang diberikan oleh instansi.

Dari beberapa penelitian terdahulu dapat diperoleh kesimpulan sementara bahwa peran *service quality*, *price*, *venue*, dan *experiential marketing* memberikan peran yang signifikan dalam penyelenggaraan *event* terhadap kepuasan pengunjung dalam *event* musik Merona 2023.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui peran *service quality*, *price*, *venue*, dan *experiential marketing* dapat berperan terhadap kepuasan pengunjung Merona 2023. Lokasi penelitian berlokasi di Yogyakarta. Sehingga dalam penelitian ini memuat judul “Peran *Service Quality*, *Price*, *Venue*, dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pengunjung dalam *Event* Musik Merona Festival 2023”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan *service quality*, *price*,

venue dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023?

2. Apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif *service quality* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif *price* terhadapkepuasan pengunjung di Merona 2023?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif *venue* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023?
5. Apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif *experiential marketing* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan *service quality*, *price*, *venue*, dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *service quality* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *price* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *venue* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023.

5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *Experiential Marketing* terhadap kepuasan pengunjung di Merona 2023.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti untuk menerapkan teori teori dalam bidang pemasaran, khususnya tentang faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

2. Bagi Penyelenggara *Event*

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang lebih luas lagi serta gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi suatu *event* agar dapat berjalan sukses dan tingkat kepuasan pengunjung dalam suatu *event* serta dapat di implementasikan dalam bisnis dan dapat menentukan strategi pemasaran seperti apa yang tepat.

3. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah ilmu dan wawasan tentang strategi pemasaran dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sekaligus sebagai bahan perbandingan teori yang telah diberikan di masa kuliah dan kenyataan yang ada.