

KEPUASAN PENGUNJUNG *EVENT JAKARTA FASHION AND FOOD FESTIVAL*: DAPATKAH MEMBUAT MEREKA LOYAL?

**TEGUH TRI HANDOYO
8215142749**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***VISITOR SATISFACTION JAKARTA FASHION AND FOOD
FESTIVAL: CAN MAKE THEM LOYAL?***

***TEGUH TRI HANDOYO
8215142749***



***A Thesis Submitted for partial fulfillment for the Bachelor Degree in
Economics to the department of economics Universitas Negeri Jakarta***

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Teguh Tri Handoyo, 2019: Kepuasan Pengunjung *Event* Jakarta Fashion and Food Festival: Dapatkah Membuat Merek Loyal?. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si, Ph.D & Andrian Haro, S.Si., M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas *event* terhadap kepuasan pengunjung, pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung, EWOM terhadap kepuasan pengunjung, kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung, kualitas *event* terhadap loyalitas pengunjung, pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung, EWOM terhadap loyalitas pengunjung. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden yang telah mengunjungi *event Jakarta Fashion and Food Festival* sebanyak minimal tiga kali. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan AMOS versi 23 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *event* dan EWOM berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Pengalaman pengunjung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengalaman pengunjung berpengaruh positif terhadap loyalitas pengunjung. Kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap loyalitas pengunjung.

Kata kunci: kualitas *event*, pengalaman pengunjung, EWOM, kepuasan pengunjung, loyalitas pengunjung, *event, food festival*, Jakarta

ABSTRACT

Teguh Tri Handoyo, 2019: Visitor Satisfaction of Jakarta Fashion and Food Festival: Can make them Loyal?. Thesis, Jakarta: Study Program SI Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Counselor Team: Usep Suhud, M.Si, Ph.D & Andrian Haro, S.Si., M.M

The purpose of this research are to determine wheter event quality affects to visitor satisfaction, visitor experience affects to visitor satisfaction, EWOM affects to visitor satisfaction, visitor satisfaction affects to visitor loyalty, event quality affects to visitor loyalty, visitor experience affects to visitor loyalty, EWOM affects to visitor loyalty. Methods of data collection using survey method with the instrument in the form if questionnaire. The sample of this study are 200 respondents who have visited Jakarta Fashion and Food Festival are at least three times. Technical analysis of data using SPSS version 23 and AMOS vesion 23 to process and analyze data research results. The results of this study are, event quality and EWOM are postively affect to visitor satisfaction and visitor loyalty. Visitor experience didn't affect to visitor satisfaction. Visitor experience positively affect to visitor loyalty.Visitor satisfaction positively affect to visitor loyalty.

Keywords: *event quality, visitor experience, EWOM, visitor satisfaction, visitor loyalty, Event, Food Festival, Jakarta*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si</u> NIP. 19720596 200604 1 001	Ketua		19/02/2019
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		19/02/2019
3. <u>Agung Kresnamurti R. P., S.T, M.M</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Penguji Ahli		19/02/2019
4. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing I		19/02/2019
5. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		19/02/2019
Tanggal Lulus : 25/02/2019			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Januari 2019

Yang Membuat Pernyataan



Teguh Tri Handoyo

No. Reg: 8215142749

LEMBAR PERSEMBAHAN



“....Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...”

(Al-Mujadilah:11)

Alhamdulillah kupanjatkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat serta kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepada-Mu yang telah memberiku nikmat hidup, menghadirkan orang-orang terkasih yang selalu ada disaat aku tertatih, dan karena izin-Mu skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi ini ku persembahkan untuk Mamah, Bapak dan Kakak-kakak yang telah membesarkanku selama ini dengan penuh perjuangan, Bapak yang selalu berusaha mencukupi kebutuhan materil dan imateril. Terimakasih atas segala kasih sayang, pengorbanan serta doa yang senantiasa mengiringi jalanku. Sebesar apapun pencapaian ku belum mampu membayar setetes keringat dan air mata yang telah kalian berikan. Semoga Allah memberi kesempatan kepadaku untuk membahagiakan Mamah, Bapak dan Keluargaku Aamiin....

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan junjungan nabi besar Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kepuasan Pengunjung *Event Jakarta Fashion and Food Festival*: Dapatkah Membuat Mereka Loyal?”.

Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini praktikan mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama Orang Tua peneliti yang telah memberikan doa dan bantuan, baik secara material maupun non-material. Selain itu, praktikan juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Satu yang selalu membimbing, memberi masukan serta meluangkan waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Andrian Haro, S.Si., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Dua yang selalu memberi masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Setyo Fery Wibowo, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan selama perkuliahan.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk bekal saya di masa depan.
6. Ismayani Amelia selaku orang yang selalu memberi semangat dengan kasih dan sayangnya pada saat saya terjatuh dan terombang-ambing pada perjalanan pembuatan penelitian ini dari awal sampai akhir.
7. Cah Rebel yang saling membantu dari awal kami mengenal satu sama lain sampai kapanpun dan dimanapun kami berada.
8. Rudy Purwana yang sekarang telah berada di surga.
9. Teman-teman Manajemen C 2014 yang selalu berjuang bersama.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penelitian ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu Peneliti mohon maaf atas kesalahan penulisan. Peneliti juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar menjadi lebih baik lagi. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2019

Peneliti