

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENONTON DALAM
DEVELOPMENTAL BASKETBALL LEAGUE EVENT
DI SURABAYA**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Magister Manajemen



Oleh :

ELFIRA AHSANTI MAHDA
(2013620116)

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENONTON DALAM
DEVELOPMENTAL BASKETBALL LEAGUE EVENT
DI SURABAYA**

Diajukan oleh

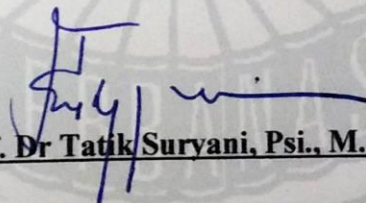
Nama : ELFIRA AHSANTI MAHDA

NIM : 2013620116

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 23 Februari 2016


(Prof. Dr Tatik Suryani, Psi., M.M.)

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENONTON DALAM DEVELOPMENTAL BASKETBALL LEAGUE EVENT DI SURABAYA

Disusun oleh

ELFIRA AHSANTI MAHDA

(2013620116)

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal 24 Februari 2016

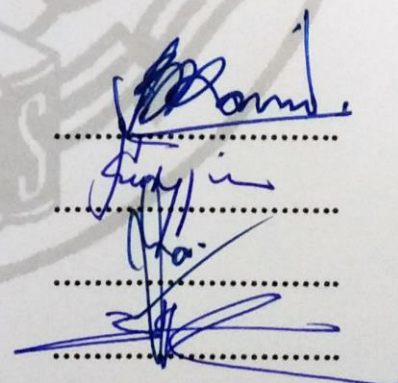
Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M

Sekretaris : Prof. Dr Tatik Suryani, Psi., M.M.

Anggota : Dr. Soni Harsono, M.Si

Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H



PENGESAHAN TESIS

Nama : Elfira Ahsanti Mahda
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Oktober 1985
NIM : 2013620116
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Penonton Dalam *Developmental Basketball Event*
League Di Surabaya

Disetujui dan diterima dengan baik oleh:

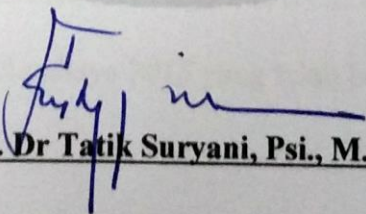
Dosen Pembimbing

Tanggal: 22 April 2016


(Prof. Dr Tatik Suryani, Psi., M.M.)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal: 2 April 2016


(Prof. Dr Tatik Suryani, Psi., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton Dalam *Developmental Basketball League Event* Di Surabaya**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Terselesaikannya tesis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak sekali membantu baik berupa dukungan, saran, maupun nasehat dan dorongan dari awal hingga terselesainya tesis ini.

Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku Dosen Pembimbing dan sekaligus Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran dengan kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberi petunjuk, selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.
3. Seluruh penonton DBL Surabaya 2015 yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.
4. Seluruh pihak yang belum disebutkan, yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tesis.

Mengingat tesis ini disusun dalam keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Tentunya masih banyak kekurangan sehingga tesis ini belum sepenuhnya sempurna. Namun demikian, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan para pembaca.

Surabaya, Februari 2016

Penulis



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Amal itu tergantung niatnya, dan seseorang hanya mendapatkan sesuai niatnya.

(HR. Bukhari, Muslim, dan empat imam Ahli Hadits)

PERSEMBAHAN:

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya penulis telah menyelesaikan tesis dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

5. Almarhumah Ibu atau Umi Hj. Nunuk Masruchi, atas semua doa, motivasi, amarah, kasih sayang, dan semua dukungan secara moral maupun materi. *You are my wonder Mom's, The best GOD gift to me.*
6. *My lovely family*, Suami saya Yondang Tubangkit beserta anak-anak saya Ahmad Zamir Alaric, Ahmad Zello Antavish, dan Ailova Hafsa Fimayoki. Terima kasih atas dukungan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
7. Mbak Ninta, Mas Bembi, Mas Bedjoe, Mbak Okte, Mbak Vina, dan Mas Hamdan *thank's* atas semua dukungan, kasih sayang, dan masukan bagi penulis,
8. Mas Ulik (Azrul Ananda), *thank's* atas semua kesempatan dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis. Serta partner kerja DBL Indonesia yang juga sekaligus keluarga, Masany Gultom, Donny Rahardian, dan Puji Agus Santoso yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan memahami keterbatasan penulis selama masa studi di STIE Perbanas Surabaya
9. Seluruh karyawan DBL Indonesia dan Zetizen (DetEksi Jawa Pos) yang selalu memberikan dukungan dan menjadi inspirasi penulis.
10. Ayah, *thank's* atas pelajaran dan pengalaman hidup yang telah diberikan kepada penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	19
2.2.1. <i>Event Marketing</i>	19
2.2.2. Perilaku Konsumen	24
2.2.3. Kepuasan Konsumen	27
2.2.4. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	29
2.3. Kerangka Pemikiran	32
2.4. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Batasan Penelitian	34
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian	35
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.4.1. Definisi Operasional	36
3.4.2. Pengukuran Variabel	38
3.5. Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sample	39
3.6. Penyusunan Instrumen Penelitian	40
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	41
3.7.1. Data	41
3.7.2. Metode Pengumpulan Data	42
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.9. Teknik Analisis Data	45

3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif	45
3.9.2. Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.9.3. Uji Hipotesis	48
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	50
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	50
4.2. Analisis Data	52
4.2.1. Analisis Deskriptif	52
4.2.2. Analisis Statistik	61
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	62
4.2.4. Uji Regresi Linear Berganda	67
4.2.5. Uji Hipotesis	69
4.3. Pembahasan	70
4.3.1. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Penonton	71
4.3.2. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Penonton	73
4.3.3. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Penonton	75
4.3.4. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Penonton..	78
4.3.5. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Penonton	80
BAB V PENUTUP	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Keterbatasan Penelitian	85
5.3. Saran	86
DAFTAR RUJUKAN	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. : Persamaan dan perbedaan dengan Peneliti Terdahulu	17
Tabel 3.1. : Desain Kuesioner	36
Tabel 4.1. : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2. : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3. : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tiket	51
Tabel 4.5. : Kategori Mean Dari Variabel Bebas dan Variable Terikat	52
Tabel 4.6. : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Tangible</i>	53
Tabel 4.7. : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Reliable</i>	54
Tabel 4.8. : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Empathy</i>	56
Tabel 4.9. : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.10: Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.11: Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	60
Tabel 4.12: Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner	61
Tabel 4.13: Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner	62
Tabel 4.14: Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.15: Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.16: Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.17: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.18: Hasil Perhitungan Uji T	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. : Kerangka Pemikiran	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. : Hasil Deskriptif Pengisian Kuesioner

Lampiran 2. : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. : Analisis Uji Asumsi Klasik



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS
SPECTATORS SATISFACTION DEVELOPMENTAL
BASKETBALL LEAGUE EVENT IN SURABAYA***

ABSTRACT

The development of Developmental Basketball League (DBL) especially in Surabaya province really promising. The greater of organizing DBL events in Surabaya promote the quality of services to the audience more optimal. The aim of this research is to find out of the effect of service's quality toward customer satisfaction at DBL event in Surabaya. The respondent of this research are spectators of DBL event in Surabaya, at least of senior high school students. The number of respondent on this research is defined 142 respondents by using sampling technique which is called purposive sampling. This research used analysis of multiple linear regression analysis with the help of SPSS 21 program. The result of this research showed that: 1) Service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) simultaneously has not significant influence toward the spectators satisfaction 2) Service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) partially has not significant influence toward the spectators satisfaction. Recommended for further researchers to expand the scope especially about reference group and affective commitment of spectator to conduct evaluation and improve the customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, DBL, Developmental Basketball League