



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan melihat bagaimana antusiasme masyarakat Indonesia terhadap kompetisi *One Pride Pro Never Quit*, sekaligus juga dimana *One Pride Pro Never Quit* sendiri telah menawarkan konsep hiburan baru bagi industri *sports entertainment* di tanah air membuat hal ini menarik untuk diteliti bagaimana dan mengapa keramaian dalam acara olahraga bisa terjadi, yang menggunakan *One Pride Pro Never Quit* sebagai objek penelitian. Diduga bahwa *service satisfaction* dan *game satisfaction* sebagai mediasi terhadap beberapa aspek yang memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* seorang penonton pertandingan olahraga menjadi tantangan tersendiri bagi setiap penyelenggara kompetisi olahraga untuk terus mengembangkan industri mereka berdasarkan aspek-aspek tersebut. Dengan mengadopsi model penelitian yang disusun oleh Yoshida dan James (2010) dimana ia meneliti faktor kemunculan *behavioral intention* seorang penonton olahraga berdasarkan aspek *stadium employees*, *facility Access*, *facility space*, *player performance*, dan *game atmosphere* melalui *service satisfaction* dan *game satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada orang-orang yang pernah menyaksikan pertandingan *One Pride Pro Never Quit* sebanyak 1 kali yang menghasilkan 200 responden yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Berdasarkan analisa hasil penelitian yang menggunakan metode SEM (*Structrual Equation Modeling*) dengan tujuan mengukur pengaruh *stadium employees, facility Access, facility space ,player performance, dan game atmosphere* terhadap *behavioral intention* melalui *service satisfaction* dan *game satisfaction*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. *Stadium Employees* memiliki pengaruh positif terhadap *Service Satisfaction* hal ini diukur berdasarkan nilai *t-values* sebesar 5.69 untuk hipotesis tersebut. Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh *One Pride Pro Never Quit* dalam menjaga kepuasan layanan yang diberikan untuk penonton dalam aspek *stadium employees* adalah pihak *One Pride Pro Never Quit* harus meningkatkan jumlah *employees* yang ada di Britama Arena untuk meningkatkan keamanan serta mengurangi resiko terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, menjaga sikap mereka agar tetap ramah dan tanggap kepada para penonton, serta membuat penampilan *employees* lebih menarik agar dapat lebih memanjakan penonton di Britama Arena.
2. *Facility Access* memiliki pengaruh positif terhadap *Service Satisfaction* hal ini diukur berdasarkan nilai *t-values* sebesar 3.04 untuk hipotesis tersebut. Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh *One Pride Pro Never Quit* dalam menjaga kepuasan layanan yang diberikan untuk penonton dalam aspek *facility access* adalah pihak *One Pride Pro Never Quit* harus selalu menyediakan papan pemandu atau petunjuk arah dan perlu menambahkan petunjuk arah di beberapa titik di Britama Arena yang masih kekurangan petunjuk arah agar dapat lebih memudahkan para penonton *One Pride Pro*

Never Quit saat berada di dalam Britama Arena untuk menggapai tujuan yang ingin mereka tuju.

3. *Facility Space* tidak memiliki pengaruh terhadap *Service Satisfaction*, dimana nilai *t-value* hanya sebesar 0.66 menandakan tidak adanya pengaruh antara *facility space* dengan *service satisfaction*. Oleh karena itu jika *One Pride Pro Never Quit* ingin melakukan pembenahan fasilitas stadion, pihak penyelenggara tidak perlu menyiapkan anggaran yang besar untuk komponen *facility space* seperti jarak antar kursi, kenyamanan kursi penonton, serta kemampuan daya tampung Britama Arena pada saat keramaian. Karena, tidak adanya pengaruh atau kecocokan antara variabel *facility space* dengan *service satisfaction*.
4. *Player Performance* memiliki pengaruh positif terhadap *Game Satisfaction* hal ini diukur berdasarkan nilai *t-values* sebesar 4.26 untuk hipotesis tersebut. Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh *One Pride Pro Never Quit* dalam menjaga kepuasan penonton terhadap performa petarung *One Pride Pro Never Quit* di oktagon adalah bagaimana pihak *One Pride Pro Never Quit* sendiri dapat terus merekrut petarung-petarung baru, muda, dan memiliki potensi untuk dapat memberikan penampilan yang impresif, kompetitif, serta menghibur saat berada diatas oktagon.
5. *Game Atmosphere* memiliki pengaruh positif terhadap *Game Satisfaction* hal ini diukur berdasarkan nilai *t-values* sebesar 5.99 untuk hipotesis tersebut. Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh *One Pride Pro Never Quit* dalam menjaga kepuasan penonton terhadap bagaimana atmosfer dan suasana kemeriahan didalam stadion tetap terjaga keseurannya, dengan

cara menciptakan koreografi bagi *fanbase-fanbase* tertentu, juga menampilkan *music performance* saat jeda pertandingan.

6. *Service Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* hal ini diukur berdasarkan nilai *t-values* sebesar 6.14 untuk hipotesis tersebut. Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh *One Pride Pro Never Quit* dalam menjaga kepuasan penonton terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara secara umum. Pihak *One Pride Pro Never Quit* dapat mencoba untuk menyediakan *food and beverage* (F&B) untuk para penonton *One Pride Pro Never Quit*, dimana konsep ini sudah seringkali diterapkan pada industri olahraga di luar negeri, baik F&B secara gratis sebagai bentuk *compliment* maupun diperjual belikan, yang juga dapat lebih memanjakan para penonton di Britama Arena.

7. *Game Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* hal ini diukur berdasarkan nilai *t-values* sebesar 11.00 untuk hipotesis tersebut. Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh *One Pride Pro Never Quit* dalam menjaga kepuasan penonton terhadap keseluruhan pertandingan yang diselenggarakan oleh *One Pride Pro Never Quit* secara umum. Pihak *One Pride Pro Never Quit* dapat mencoba untuk menghadirkan petarung MMA kelas dunia dari kompetisi seperti UFC ataupun *One Champions*. Dengan konsep tersebut akan menguji seberapa tangguh kah petarung asal Indonesia jika dihadapkan dengan petarung dunia, sekaligus akan memberikan sensasi menyaksikan pertandingan yang lebih memukau, atraktif, dan bergengsi pastinya.

Dengan melihat hasil kuesioner berdasarkan total 200 responden dimana mayoritas memiliki persepsi positif terhadap keseluruhan variabel, maka dari itu untuk saat ini *One Pride Pro Never Quit* telah bisa dikatakan sukses dalam memberikan pertandingan serta layanan yang berkualitas kepada para penontonnya, meskipun hasil dari kuesioner juga menyimpulkan bahwa variabel *facility space* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *behavioral intention*.

5.2 Saran

Setiap penyelenggara olahraga pastinya menginginkan sebuah kesuksesan dengan kompetisi olahraga yang mereka selenggarakan, tidak hanya bagaimana para penonton dapat merasa puas dengan menyaksikan pertandingan yang diselenggarakan, namun juga dapat hadir kembali pada pertandingan berikutnya di masa mendatang, serta memberikan rekomendasi berupa omongan mulut ke mulut maupun testimoni positif di media sosial. Namun, realitanya tidak semua penyelenggara olahraga di Indonesia bisa mewujudkan itu semua. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pentingnya bagi penyelenggara olahraga untuk tidak hanya membuat penonton pertandingan puas terhadap pertandingan yang diselenggarakan, namun juga dengan semakin kompetitifnya persaingan antara industri hiburan dan industri olahraga di tanah air, membuat setiap instansi juga harus mementingkan bagaimana para pelanggan dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kemunculan *One Pride Pro Never Quit* dalam meraih perhatian masyarakat Indonesia dengan menawarkan nuansa baru bagi industri olahraga serta industri hiburan di tanah air, juga bagaimana mereka berhasil membuat para penonton memberikan niat dan perilaku positif setelah merasa puas dengan layanan serta pertandingan yang diberikan oleh *One Pride Pro Never Quit*, menjadi patut bagi

para penyelenggara olahraga lain untuk mengadopsi strategi yang digunakan oleh *One Pride Pro Never Quit*. Berdasarkan analisis dari hasil penelitian ini, peneliti menginginkan penelitian ini agar dapat bermanfaat tidak hanya bagi kemajuan perusahaan khususnya untuk *One Pride Pro Never Quit*, namun juga bermanfaat untuk industri olahraga dan hiburan di tanah air, dan juga kepada peneliti selanjutnya untuk membahas penelitian dengan topik *behavioral intention for sport spectators* agar dapat mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan Dan Pihak Terkait

5.2.1.1 Saran Bagi *One Pride Pro Never Quit*

Berdasarkan hasil penelitian juga, maka peneliti mengajukan saran untuk *One Pride Pro Never Quit* selaku pihak penyelenggara, sebagai berikut:

- a. Hingga saat ini *One Pride Pro Never Quit* menjadi acara mingguan yang dapat disaksikan secara gratis di Britama Arena, namun dengan melihat hasil kuesioner dimana mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap aspek *stadium employees, facility access, dan service satisfaction* dari pelayanan yang diberikan, serta anggaran hiburan yang mayoritas di angka 1juta hingga 3,5juta rupiah nampaknya tidak ada salahnya bagi pihak *One Pride Pro Never Quit* untuk menerapkan tarif bagi penonton untuk menyaksikan pertandingan *One Pride Pro Never Quit* di Britama Arena, bisa dilakukan dengan pengenaan tarif diangka berkisar 50rb rupiah per orang untuk pertandingan *episode fight night*.
- b. Dengan pengenaan tarif per orang, maka sudah pasti pihak *One Pride Pro Never Quit* juga tidak hanya harus meningkatkan kualitas pertandingan yang

diselenggarakan, namun juga layanan yang diberikan kepada para penonton.

- c. Peningkatan kualitas pertandingan yang diselenggarakan oleh pihak *One Pride Pro Never Quit* dapat dilakukan dengan cara mencoba menjalin kerja sama dengan pihak penyelenggara MMA lain di dunia seperti UFC dan *One Champions* untuk menyelenggarakan pertandingan antara perwakilan fighter dari masing-masing kompetisi untuk bertarung di Britama Arena.
- d. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak *One Pride Pro Never Quit* kepada para penonton dapat dilakukan dengan cara untuk menyediakan *food and beverage* (F&B) untuk para penonton *One Pride Pro Never Quit*, dimana konsep ini sudah seringkali diterapkan pada industri olahraga di luar negeri, baik F&B secara gratis sebagai bentuk *compliment* maupun diperjual belikan, yang juga dapat lebih memanjakan para penonton di Britama Arena.
- e. Lebih gencar dalam melakukan promosi di internet, dikarenakan hasil profil demografi responden menunjukkan mayoritas penonton yang menyaksikan berusia dibawah 30 tahun, dimana idealnya usia tersebut cocok untuk menerima penetrasi promosi melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan Youtube.
- f. Pihak *One Pride Pro Never Quit* juga harus lebih memperhatikan situs website resmi perusahaan dimana dapat memberikan informasi lebih detail terkait profil, sejarah, dan analisis pertandingan setiap petarung *One Pride Pro Never Quit* agar masyarakat dapat lebih mudah teredukasi perihal

informasi mengenai petarung-petarung yang ada di *One Pride Pro Never Quit*.

5.2.1.2 Saran Bagi TvOne

Berdasarkan hasil penelitian juga, maka peneliti mengajukan saran untuk TvOne selaku pihak promotor, sebagai berikut:

- a. Terus membantu mempromosikan *fight night episode One Pride Pro Never Quit*, dengan memberikan iklan pemberitahuan pada waktu tertentu (*prime time*) untuk meningkatkan jumlah penonton layar kaca, maupun penonton yang hadir untuk menyaksikan langsung di Britama Arena. Hal ini juga dapat meningkatkan rating penyangan pertandingan di televisi, untuk meningkatkan keuntungan yang didapat dari hak siar, maupun pendapatan dari iklan dan sponsor yang didapat.
- b. Menayangkan acara khusus seperti berita seputar kehidupan para petarung favorit diluar pertandingan, maupun *reality show* para petarung-petarung. Untuk lebih memanjakan para peminat *One Pride Pro Never Quit*, serta membuat mereka tidak bosan karena dapat menyaksikan tontonan baru terkait petarung *One Pride Pro Never Quit* selain siaran pertarungan resmi.

5.2.1.3 Saran Bagi Mahaka Square

Berdasarkan hasil penelitian juga, maka peneliti mengajukan saran untuk Mahaka Square selaku pihak penyelenggara. Berdasarkan hasil kuesioner yang

menunjukkan bahwa responden mayoritas memberikan respon positif terhadap *stadium employees*, dan *facility access*, maka:

- a. Pihak Mahaka Square juga dapat turut andil dalam membantu pihak *One Pride Pro Never Quit* dalam menyediakan panitia atau *staff* untuk membantu jalannya penyelenggaraan pertandingan.
- b. Juga memberikan pelatihan kepada para panitia tentang bagaimana perilaku panitia yang dapat bersikap ramah, panitia yang memiliki pengetahuan dan informasi yang memadai, panitia yang dapat membantu para penonton, panitia yang berpenampilan rapih, sopan, dan menarik, serta yang terpenting adalah panitia yang dapat menyampaikan layanan dengan baik dan tepat kepada para penonton.
- c. Pihak Mahaka Square dapat berinvestasi untuk melakukan *improvement* terhadap penambahan papan petunjuk arah di berbagai titik di Britama Arena yang membutuhkan petunjuk arah agar penonton lebih mudah untuk menggapai tujuan yang ingin dituju.
- d. Selain itu, juga memberikan tampilan petunjuk arah yang lebih menarik, seperti memberikan tampilan petunjuk arah dengan foto petarung ataupun atlet olahraga populer, agar papan petunjuk arah tersebut menarik untuk diperhatikan.
- e. Pihak Mahaka Square juga harus mulai menambahkan lahan parkir untuk para penonton, karena berdasarkan pantauan peneliti bahwa disaat keramaian terjadi membuat kurangnya lahan parkir untuk menampung seluruh kendaraan para penonton, untuk itu penting bagi pihak Mahaka Square untuk memperhatikan hal ini mengingat terus meningkatnya

antusiasme masyarakat Indonesia dengan pertandingan One Pride Pro Never Quit, sehingga pihak Mahaka Square juga harus siap jika dimasa mendatang jumlah penonton akan terus meningkat.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut :

- a. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah dapat mencari dan menambahkan variabel-variabel lain atau faktor-faktor lain yang dapat membentuk memicu kepuasan dalam menyaksikan pertandingan olahraga serta niat dan perilaku mereka di masa mendatang, seperti menurut Wakefield dan Sloan (1995), bahwa *stadium parking*, *cleanliness*, dan *food service* dapat mempengaruhi sikap seorang penonton pertandingan terhadap persepsi kepuasan mereka dalam menyaksikan pertandingan.
- b. *One Pride Pro Never Quit* bukanlah satu-satunya kompetisi Mixed Martial Arts (MMA) yang diselenggarakan di Indonesia, terdapat kompetisi lain seperti *One Champions* yang diadakan sekitar 3-6 bulan sekali di Indonesia. Apabila peneliti selanjutnya ingin meneliti di Industri yang sama, maka dipersilahkan bagi peneliti berikutnya untuk mencoba meneliti *One Champions* di Indonesia.
- c. Peneliti menyarankan dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek berbeda diluar industri olahraga seperti *fashion*, *automotive*, *food and beverage* dan lainnya yang masih termasuk dalam strategi *customer satisfaction* dan *behavioral intention*.