



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.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
SERVICE SATISFACTION DAN *GAME SATISFACTION*
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *BEHAVIORAL*
INTENTION
TELAAH PADA PENONTON PERTANDINGAN MMA *ONE*
*PRIDE PRO NEVER QUIT***



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.)

Gedy Ginanda Fajri

14130110141

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2018

**THE ANALYSIS OF WHICH INFLUENCE *SERVICE*
SATISFACTION AND *GAME SATISFACTION* WITH THE
IMPLICATION ON *BEHAVIORAL INTENTION*
STUDY OF *MMA ONE PRIDE PRO NEVER QUIT*
SPECTATORS**



A thesis presented in part consideration for the degree of Bachelor in Economic

Gedy Ginanda Fajri
14130110141

MULTIMEDIA NUSANTARA UNIVERSITY
TANGERANG
2018

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Gedy Ginanda Fajri

Nomor Induk Mahasiswa : 14130110141

Fakultas / Jurusan : Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Service Satisfaction dan Game Satisfaction* Serta Implikasinya Terhadap *Behavioral Intention* Telaah Pada Penonton Pertandingan MMA *One Pride Pro Never Quit*

Dosen Pembimbing : Trihadi P. Erhan S.E., M.S.E.

Tangerang, 3 Agustus 2018

Mengetahui

Ketua Sidang

Dosen Penguji



(Purnamaningsih, S.E., M.S.M.)

Pembimbing

(Trihadi P. Erhan S.E., M.S.E.)



(Angelina Theodora, S.E., M.M)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Gedy Ginanda Fajri menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *SERVICE SATISFACTION* DAN *GAME SATISFACTION* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* TELAAH PADA PENONTON PERTANDINGAN MMA *ONE PRIDE PRO NEVER QUIT*

Adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari peneliti lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan peneliti aslinya. Selain itu, saya juga menyatakan bahwa data penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data asli dari responden dan tidak dimanipulasi.

Apabila ditemukan kecurangan atau plagiat dalam skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas.

Tangerang, 3 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Gedy Ginanda Fajri

NIM: 14130110141

ABSTRAK

Kompetisi *Mixed Martial Arts (MMA) One Pride Pro Never Quit* yang sukses menyita perhatian masyarakat Indonesia dengan sederet petarung bintang menghadirkan nuansa baru bagi industri olahraga dan hiburan di Indonesia. Dengan melihat perkembangan dan kesuksesan yang diraih dalam waktu yang singkat, membuat kompetisi *MMA One Pride Pro Never Quit* ini menarik untuk diteliti tentang bagaimana terjadinya kepuasan terhadap layanan dan kepuasan terhadap pertandingan yang diselenggarakan, serta niat dan perilaku para penonton di masa mendatang pasca menonton pertandingan secara langsung, aspek-aspek tersebut juga pastinya akan berguna bagi kompetisi olahraga lain untuk mengadopsi strategi *One Pride Pro Never Quit*.

Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana sikap masyarakat Indonesia khususnya yang sudah menyaksikan pertandingan *One Pride Pro Never Quit* secara langsung di Britama Arena berdasarkan aspek *pengaruh Stadium Employees, Facility Access, Facility Space, Player Performance, Game Atmosphere* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Service Satisfaction* dan *Game Satisfsaction*. Model teoritis dalam penelitian ini disampaikan dengan tujuh hipotesis yang telah diuji menggunakan *Structural Equation Model*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 200 responden, dengan screening berupa seseorang yang pernah menyaksikan pertandingan *One Pride Pro Never Quit* secara langsung di Britama Arena sebanyak 1 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Stadium Employees* dengan *Service Satisfaction*, *Facility Access* dengan *Service Satisfaction*, *Player Performance* dengan *Game Satisfaction*, *Game Atmosphere* dengan *Game Satisfaction*, *Service Satisfaction* dengan *Behavioral Intention*, dan *Game Satisfaction* dengan *Behavioral Intention*. Namun tidak ditemukan adanya pengaruh antara *Facility Space* dengan *Service Satisfaction*.

Kata Kunci: *Stadium Employees, Facility Access, Facility Space, Player Performance, Game Atmosphere, Service Satisfsaction, Game Satisfaction, dan Behavioral Intention*.

ABSTRACT

Mixed Martial Arts (MMA) competition *One Pride Pri Never Quit* which are succeed gained attention from people in Indonesia with a lot of star fighters presenting fresh and modern concept for sport entertainment industry in Indonesia. By looking the success and development their gained in a short of time, makes *One Pride Pro Never Quit* as a MMA competition are interesting to be investigate from kinds of aspect which is how satisfaction that cause from both service and game given by the promoter, also future behavior and intention from those spectators after watch the game directly in the stadium, those kinds of aspect must be very helpful for others sport competition for adopting *One Pride Pri Never Quit* strategies.

Therefore, this investigation will discuss about the behavior of people in Indonesia, especially for those who had attend the game of *One Pride Pri Never Quit* directly in Britama Arena based on those aspects of *Stadium Employees, Facility Access, Facility Space, Player Performance, Game Atmosphere* toward *Behavioral Intention* through *Service Satisfaction* and *Game Satisfaction*. The model of this investigation presented by seven hypothesis that has been tested by Structural Equation Model. The amount of sample in this investigation are 200 respondents, which is relevant with the characteristics of a certain person who had been attend the game of *One Pride Pri Never Quit* directly in Britama Arena only once within last 3 months.

The results of this investigation indicates that there is positive impact between *Stadium Employees* and *Service Satisfaction, Facility Access* and *Service Satisfaction, Player Performance* and *Game Satisfaction, Game Atmosphere* and *Game Satisfaction, Service Satisfaction* and *Behavioral Intention*, also *Game Satisfaction* and *Behavioral Intention*. However there is no correlation between *Facility Space* and *Service Satisfaction* that have been found.

Keywords: *Stadium Employees, Facility Access, Facility Space, Player Performance, Game Atmosphere, Service Satisfaction, Game Satisfaction, dan Behavioral Intention.*

INSPIRING QUOTES

“No matter how difficult and hard something is, I will always be positive and smile like an idiot”

- EXO, Chanyeol

“오빠화이팅 !!!”

- 비비안 (내친구)

UMMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT saya panjatkan karena berkat dan rahmat yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, yaitu berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Service Satisfaction* dan *Game Satisfaction* Serta Implikasinya Terhadap *Behavioral Intention*. Telaah Pada Penonton Pertandingan MMA *One Pride Pro Never Quit*.” Yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 program studi manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Adapula tujuan dari penulis menyelesaikan skripsi ini tidak semata hanya karena ingin lulus, namun juga insyallah dapat menambah wawasan kepada pembaca mengenai ilmu pemasaran khususnya pengaruh *service* dan *game satisfaction* beserta aspek-aspeknya terhadap *behavioral intention* dalam konteks acara olahraga.

Penulis juga berharap dapat memberikan informasi, pandangan dan saran melalui penelitian ini. Penulis juga menyadari bahwa seluruh rangkaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik, khususnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang tiada henti memberikan dukungan dalam bentuk doa, finansial serta moral kepada penulis agar dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Anak kandungku tercinta, *the one and only*, Qailla Ghaisani. Yang selalu menjadi motivasi terbesar untuk penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini, agar penulis segera mendapatkan pekerjaan.

3. Bapak Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E, sebagai dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing penulis dengan tidak bosan membalas *chat* meskipun diluar jam kerja dan juga seringkali didatangi oleh penulis di ruang dosen tanpa diundang. Terimakasih karena telah memberikan bimbingan yang sangat baik.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M. selaku pembimbing akademik penulis dan Ibu Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc, yang telah memberikan arahan dan masukan serta kritik dari saat pengajuan ide proposal, jurnal utama sampai dengan seminar *pre-test*.
5. Ibu Angelina Theodora, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan terkait saran serta implikasi manajerial di dalam penelitian agar penelitian ini dapat lebih bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait didalam objek penelitian.
6. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan dukungan dalam mewujudkan penelitian ini.
7. Teman seperjuangan skripsi penulis Eileen, Arienta, Muti dan Alvian. Terimakasih karena kita melewati 1 semester dengan susah payah untuk menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulis tidak akan pernah melupakan perjuangan kita.
8. Seluruh dosen Manajemen Universitas Multimedia Nusantara mulai dari semester 1 sampai 8 yang telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman mengenai ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran, yang dapat mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

9. Teman-teman Manajemen khususnya Manajemen E yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Nurul Fikri sebagai salah satu petarung One Pride Pro Never Quit yang telah memberikan rekomendasinya untuk membantu penelitian ini dalam meraih responden penelitian.
11. Ibu Cia Fransino sebagai salah satu admin komunitas “ONE PRIDE MMA tvOne” yang telah memberikan izin agar peneliti dapat menyebarkan kuesioner didalam komunitas tersebut, serta bantuannya dalam memberikan kuesioner tersebut kepada pengunjung di Akademi Muay-Thai nya.
12. Temen-temen WARJOK dan tongkrong NASKUC yang sering menjadi tempat pelarian bagi penulis jika sudah merasa suntuk dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Restoran “Chickmaeg (히맥)” yang juga sering menjadi tempat nongkrong penulis dengan beberapa teman yaitu nizar, alif, habibi, seto, gari, dan yati. Tempat ini akan selalu penulis kenang karena penulis sangat sering hadir kesini selama pengerjaan skripsi.
14. Teman-teman dari grup “UTTARAN LOVERS” yaitu Ardrick, Bella, Budi, Bahong, Valen, Runde, Vira, Yeye, Mick, Supir, Bean, Ewing, dan Sovi. Penulis taakan pernah lupa dengan bagaimana kalian bisa mewarnai masa kuliah ini selama 8 semester.

15. Grup “FUTSAL CABUTAN” yang sebetulnya hanya perkumpulan untuk membantu tuan rumah penyelenggara futsal jika kekurangan orang untuk bermain, menjadi tamu futsal yang paling dominan dalam mengirim orang.
16. Teman-teman seperjuangan magang di Zimmer Rattan yaitu Aina, Caca, Ricky, Hanhan, Supir, dan Richard. Makasih karena sudah susah bareng di Zimmer 😊
17. Teman-teman seperjuangan di HIMMA 7 yaitu Jessy, Reja, Jeje, Lidya, Davine, Fano, Susi, Cel, Tya, Nandez, Fu, Mek, Sanky, Martin, dan Jovian. Dimana mereka membuat penulis tidak kupu-kupu (kuliah pulang-kuliah pulang)
18. Teruntuk Bima admin perpus, dan juga Doni yang saat ini sedang di Aussie, terimakasih juga sudah membantu membimbing dalam pengerjaan skripsi ini
19. Kelas bimbel bahasa korea, GISELA 선생님 !!!, dan juga murid-murid lainnya Tony dan Keket. Semoga kita bisa ke korea bareng kapan-kapan yah.
20. Chingu-chingu dari grup “UMN K-DRAMA & K-POP” yaitu Bahong, Supir, Tony, Adrian, Dicky, Fanuel, Yoha, dan Coan. Semoga kalian tetap selalu setia sebagai *Hallyunesia* (orang indonesia yang demam korea).

21. Irene, Seulgi, Wendy, Joy, dan Yeri sebagai anggota *girl group* RED VELVET (레드벨벳) asal Korea Selatan yang sangat penulis cintai, kagumi, idolakan, serta banggakan. Penampilan visual dan bagaimana alunan musik yang mereka hasilkan dapat membawa banyak dampak positif bagi penulis. Penulis berharap bisa menyaksikan penampilan mereka secara langsung suatu hari nanti.
22. Serta dua *girl group* lain asal Korea Selatan, yaitu TWICE (트와이스) dan GFRIEND (여자친구) yang menjadi idola penulis dimana telah memberikan penampilan visual dan bagaimana alunan musik yang mereka hasilkan dapat membawa banyak dampak positif bagi penulis. Penulis berharap bisa menyaksikan penampilan mereka secara langsung suatu hari nanti.
23. Dan terakhir, 96 gadis-gadis gemes yang sedang berjuang pada acara *survival* PRODUCE 48. 화이팅!!

UMMN

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk mendekati kesempurnaan itu, penulis sangat terbuka dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun, agar kelak dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi seluruh pihak yang membacanya.

Tangerang, 3 Agustus 2018



Gedy Ginanda Fajri



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Pertanyaan Penelitian	25
1.4 Tujuan Penelitian	26
1.5 Manfaat Penelitian	27
1.6 Batasan Penulisan	27
1.7 Sistematika Penulisan	28
BAB II LANDASAN TEORI	31
2.1 Tinjauan Literatur	31
2.1.1 <i>Event Management</i>	31
2.1.2 <i>Sporting Events</i>	32
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.1.3.1 <i>Customer Satisfaction for Spectator Sports</i>	34
2.1.3.1.1 <i>Service Satisfaction</i>	34
2.1.3.1.1.1 <i>Stadium Employees</i>	35
2.1.3.1.1.2 <i>Facility Access</i>	36
2.1.3.1.1.2 <i>Facility Space</i>	37
2.1.3.1.2 <i>Game Satisfaction</i>	38
2.1.3.1.2.1 <i>Player Performance</i>	39
2.1.3.1.2.2 <i>Game Atmosphere</i>	40
2.1.4 <i>Behavioral Intention</i>	42
2.2 Pengembangan Hipotesis	43
2.2.1 Pengaruh <i>Stadium Employees</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	43
2.2.2 Pengaruh <i>Facility Access</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	44
2.2.3 Pengaruh <i>Facility Space</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	44
2.2.4 Pengaruh <i>Player Performance</i> terhadap <i>Game Satisfaction</i>	45
2.2.5 Pengaruh <i>Game Atmosphere</i> terhadap <i>Game Satisfaction</i>	46
2.2.6 Pengaruh <i>Service Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	47

2.2.7 Pengaruh <i>Game Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	48
2.3 Model Penelitian	50
2.4 Penelitian Terdahulu.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
3.2 Desain Penelitian	64
3.2.1 Jenis Penelitian.....	65
3.2.2 Data Penelitian	68
3.3 <i>Sampling Design Process</i>	70
3.3.1 Target Populasi	71
3.3.1.1 Elemen	71
3.3.1.2 <i>Time Frame</i>	72
3.3.2 <i>Sampling Frame</i>	72
3.3.3 <i>Sampling Techniques</i>	72
3.3.4 <i>Sampling Size</i>	75
3.3.5 <i>Sampling Process</i>	76
3.3.5.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data	76
3.3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data	77
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	78
3.4.1 Variabel Eksogen	78
3.4.2 Variabel Endogen	79
3.4.3 Variabel Teramati	80
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel	80
3.6 Teknik Analisis	89
3.6.1 Uji Instrumen	89
3.6.1.1 Uji Validitas.....	89
3.6.1.2 Uji Reabilitas	90
3.6.2 Metode Analisa Data dengan <i>Structure Equation Modeling</i> (SEM).91	
3.6.2.1 Tahapan Dalam SEM	92
3.6.2.2 Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Overall Fit</i>).....	94
3.6.2.3 Kecocokan Model Pengukuran (<i>Measurement Model Fit</i>)	96

3.6.2.4 Kecocokan Model Struktural (<i>Structural Model Fit</i>)	97
3.6.3 Uji Hipotesis	98
3.7 Model Pengukuran	101
3.7.1 <i>Stadium Employees</i>	101
3.7.2 <i>Facility Access</i>	102
3.7.3 <i>Facility Space</i>	102
3.7.4 <i>Player Performance</i>	103
3.7.5 <i>Game Atmosphere</i>	104
3.7.6 <i>Service Satisfaction</i>	104
3.7.7 <i>Game Satsifaction</i>	105
3.7.8 <i>Behavioral Intention</i>	105
3.7.9 Model Keseluruhan Penelitian (<i>Path Diagran</i>)	106
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	107
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	107
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	108
4.1.1.1 Profil Responden yang Mengetahui Kompetisi <i>One Pride Pro Never Quit</i>	108
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kehadiran Mereka Pada Pertandingan <i>One Pride Pro Never Quit</i>	108
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Interaksi Dengan Panitia <i>One Pride Pro Never Quit</i>	108
4.1.1.4 Profil Responden Apakah Memperhatikan Petunjuk Arah di Britama Arena	109
4.1.1.5 Profil Responden Berdasarkan Memiliki Petarung Favorit	109
4.1.1.6 Profil Responden Berdasarkan Nama Petarung Favorit	110
4.1.1.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	111
4.1.1.8 Profil Responden Berdasarkan Profesi	112
4.1.1.9 Profil Responden Berdasarkan Usia	113
4.1.1.10 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	114
4.1.1.11 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	116
4.1.1.12 Profil Responden Berdasarkan Anggaran Untuk Hiburan	116
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	118

4.1.2.1 Stadium Employees	119
4.1.2.2 Facility Access	121
4.1.2.3 Facility Space.....	123
4.1.2.4 Player Performance	125
4.1.2.5 Game Atmosphere	126
4.1.2.6 Service Satisfaction.....	128
4.1.2.7 Game Satisfaction	130
4.1.2.8 Behavioral Intention	131
4.2 Uji Instrumen	133
4.2.1 Uji Validitas Pre-Test	133
4.2.2 Uji Reabilitas Pre-Test	137
4.3 Hasil Analisa Data Structural Equation Model (SEM)	139
4.3.1 Hasil Analisis Goodness-of-Fit Measurement Model	140
4.3.2 Hasil Analisis Model Pengukuran (Measurement Model)	140
4.3.2.1 Variabel Stadium Employees	143
4.3.2.1.1 Analisis Validitas Variabel Latent Stadium Employees	143
4.3.2.1.2 Analisis Reabilitas Variabel Stadium Employees.....	144
4.3.2.2 Variabel Facility Access.....	145
4.3.2.2.1 Analisis Validitas Variabel Latent Facility Access	145
4.3.2.2.2 Analisis Reabilitas Variabel Facility Access	146
4.3.2.3 Variabel Facility Space.....	146
4.3.2.3.1 Analisis Validitas Variabel Latent Facility Space.....	146
4.3.2.3.2 Analisis Reabilitas Variabel Facility Space	148
4.3.2.4 Variabel Player Performance	148
4.3.2.4.1 Analisis Validitas Variabel Latent Player Performance	148
4.3.2.4.2 Analisis Reabilitas Variabel Player Performance.....	149
4.3.2.5 Variabel Game Atmosphere	150
4.3.2.5.1 Analisis Validitas Variabel Latent Game Atmosphere	150
4.3.2.5.2 Analisis Reabilitas Variabel Game Atmosphere.....	151
4.3.2.6 Variabel Service Satisfaction	151
4.3.2.6.1 Analisis Validitas Variabel Latent Service Satisfaction	151

4.3.2.6.2 Analisis Reabilitas Variabel <i>Service Satisfaction</i>	152
4.3.2.7 Variabel <i>Game Satisfaction</i>	153
4.3.2.7.1 Analisis Validitas Variabel Latent <i>Game Satisfaction</i>	153
4.3.2.7.2 Analisis Reabilitas Variabel <i>Game Satisfaction</i>	154
4.3.2.8 Variabel <i>Behavioral Intention</i>	155
4.3.2.8.1 Analisis Validitas Variabel Latent <i>Behavioral Intention</i>	155
4.3.2.8.2 Analisis Reabilitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	156
4.3.3 Hasil Analisis <i>Goodness-of-Fit Structural Model</i>	157
4.3.4 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Structural Model</i>).....	157
4.4 Koefesien Determinasi	160
4.5 Interpretasi Hasil	161
4.5.1 Pengaruh <i>Stadium Employees</i> Terhadap <i>Service Satisfaction</i>	161
4.5.2 Pengaruh <i>Facility Access</i> Terhadap <i>Service Satisfaction</i>	162
4.5.3 Pengaruh <i>Facility Space</i> Terhadap <i>Service Satisfaction</i>	163
4.5.4 Pengaruh <i>Player Performance</i> Terhadap <i>Game Satisfaction</i>	164
4.5.5 Pengaruh <i>Game Atmosphere</i> Terhadap <i>Game Satisfaction</i>	165
4.5.6 Pengaruh <i>Service Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	166
4.5.7 Pengaruh <i>Game Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	167
4.6 Implikasi Manajerial	169
4.6.1 Upaya Meningkatkan <i>Stadium Employees</i> Terhadap <i>Service Satisfaction</i>	169
4.6.2 Upaya Meningkatkan <i>Facility Access</i> Terhadap <i>Service Satisfaction</i>	170
4.6.3 Upaya Meningkatkan <i>Player Performance</i> Terhadap <i>Game Satisfaction</i>	172
4.6.4 Upaya Meningkatkan <i>Game Atmosphere</i> Terhadap <i>Game Satisfaction</i>	174
4.6.5 Upaya Meningkatkan <i>Service Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	176
4.6.6 Upaya Meningkatkan <i>Game Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	178
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	180
5.1 Kesimpulan	180

5.2 Saran	184
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan Dan Pihak Terkait	185
5.2.1.1 Saran Bagi <i>One Pride Pro Never Quit</i>	185
5.2.1.2 Saran Bagi TvOne.....	187
5.2.1.3 Saran Bagi Mahaka Square.....	187
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	189
DAFTAR PUSTAKA	190
LAMPIRAN	197



UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Mixed Martial Arts (MMA)</i>	2
Gambar 1.2 <i>Global Market Growth</i>	4
Gambar 1.3 Connor McGregor	5
Gambar 1.4 Statistik Floyd Mayweather vs Conor McGregor	8
Gambar 1.5 Fransino Tirta	9
Gambar 1.6 <i>One Pride</i>	11
Gambar 1.7 Antusiasme Pendukung	14
Gambar 1.8 Britama Arena	15
Gambar 1.9 Oktagon Britama Arena	16
Gambar 1.10 <i>Hall of Fame One Pride Pro Never Quit</i>	17
Gambar 2.1 Model Penelitian	50
Gambar 3.1 <i>One Pride Pro Never Quit</i>	59
Gambar 3.2 Fajar vs Sony Rizaldi	61
Gambar 3.3 Britama Arena	62
Gambar 3.4 Denah Britama Arena	63
Gambar 3.5 Suasana Pertandingan <i>One Pride Pro Never Quit</i>	64
Gambar 3.6 <i>Research Design</i>	65
Gambar 3.7 <i>Sampling Design Process</i>	70
Gambar 3.8 <i>Sampling Techniques</i>	73
Gambar 3.9 Variabel Eksogen	79
Gambar 3.10 Variabel Endogen	79
Gambar 3.11 Tahapan SEM	93
Gambar 3.12 Rumus Evaluasi Reabilitas	97
Gambar 3.13 Langkah-langkah Uji Hipotesis.....	99
Gambar 3.14 <i>Type I Error</i> dan <i>Type II Error</i>	100
Gambar 3.15 <i>Two Tailed Test</i> dan <i>One Tailed Test</i>	101
Gambar 3.16 Model Pengukuran <i>Stadium Employees</i>	102
Gambar 3.17 Model Pengukuran <i>Facility Access</i>	102
Gambar 3.18 Model Pengukuran <i>Facility Space</i>	103

Gambar 3.19 Model Pengukuran <i>Player Performance</i>	103
Gambar 3.20 Model Pengukuran <i>Game Atmosphere</i>	104
Gambar 3.21 Model Pengukuran <i>Service Satisfaction</i>	104
Gambar 3.22 Model Pengukuran <i>Game Satisfaction</i>	105
Gambar 3.23 Model Pengukuran <i>Behavioral Intention</i>	106
Gambar 3.24 Model Pengukuran <i>Path Diagram</i>	106
Gambar 4.1 <i>Measurement Model Path Diagram Standardized Solution</i>	141
Gambar 4.2 <i>Measurement Model Path Diagram t-values</i>	142
Gambar 4.3 <i>Path Variabel Latent Stadium Employees (t-value)</i>	143
Gambar 4.4 <i>Path Variabel Latent Stadium Employees (Standardized Solution)</i>	143
Gambar 4.5 <i>Path Variabel Latent Facility Access (t-value)</i>	145
Gambar 4.6 <i>Path Variabel Latent Facility Access (Standardized Solution)</i>	145
Gambar 4.7 <i>Path Variabel Latent Facility Space (t-value)</i>	146
Gambar 4.8 <i>Path Variabel Latent Facility Space (Standardized Solution)</i>	147
Gambar 4.9 <i>Path Variabel Latent Player Performance (t-value)</i>	148
Gambar 4.10 <i>Path Variabel Latent Player Performance (Standardized Solution)</i>	149
Gambar 4.11 <i>Path Variabel Latent Game Atmosphere (t-value)</i>	150
Gambar 4.12 <i>Path Variabel Latent Game Atmosphere (Standardized Solution)</i>	150
Gambar 4.13 <i>Path Variabel Latent Service Satisfaction (t-value)</i>	151
Gambar 4.14 <i>Path Variabel Latent Service Satisfaction (Standardized Solution)</i>	152
Gambar 4.15 <i>Path Variabel Latent Game Satisfaction (t-value)</i>	153
Gambar 4.16 <i>Path Variabel Latent Game Satisfaction (Standardized Solution)</i>	153
Gambar 4.17 <i>Path Variabel Latent Behavioral Intention (t-value)</i>	155
Gambar 4.18 <i>Path Variabel Latent Behavioral Intention (Standardized Solution)</i>	155
Gambar 4.19 <i>Path Diagram dan t-values Seluruh Model</i>	159

Gambar 4.20 Ilustrasi Wanita Berpenampilan Menarik	170
Gambar 4.21 Ilustrasi Petunjuk Arah.....	171
Gambar 4.22 Ilustrasi Rambu Dilarang Merokok.....	172
Gambar 4.23 Ilustrasi Tim Pencari Bakat di Pinggir Lapangan	174
Gambar 4.24 Ilustrasi Koreografi Para Penonton	175
Gambar 4.25 Ilustrasi Penampilan <i>Music Performance</i>	176
Gambar 4.26 Ilustrasi <i>Food & Beverage</i> di Dalam Stadion	178
Gambar 4.27 Foto Petarung <i>One Champions</i>	179



UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	80
Tabel 3.2 <i>Goodness Of Fit</i>	95
Tabel 4.1 Skala Interval	118
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Stadium Employees</i>	119
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Facility Access</i>	121
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Facility Space</i>	123
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Player Performance</i>	125
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Game Atmosphere</i>	126
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Service Satisfaction</i>	128
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Game Satisfaction</i>	130
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	131
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	133
Tabel 4.11 Uji Reabilitas <i>Pre-Test</i>	138
Tabel 4.12 Hasil Analisa <i>Goodness-of-Fit Measurement Model</i>	140
Tabel 4.13 Reabilitas Variabel <i>Stadium Employees</i>	144
Tabel 4.14 Reabilitas Variabel <i>Facility Access</i>	146
Tabel 4.15 Reabilitas Variabel <i>Facility Space</i>	148
Tabel 4.16 Reabilitas Variabel <i>Player Performance</i>	149
Tabel 4.17 Reabilitas Variabel <i>Game Atmosphere</i>	151
Tabel 4.18 Reabilitas Variabel <i>Service Satisfaction</i>	152
Tabel 4.19 Reabilitas Variabel <i>Game Satisfaction</i>	154
Tabel 4.20 Reabilitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	156
Tabel 4.21 Hasil Analisa <i>Goodness-of-Fit Structural Model</i>	157
Tabel 4.22 Nilai T Pada Model Struktural	159

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Apakah Memiliki Petarung Favorit.....	109
Diagram 4.2 Persentase Petarung Favorit	110
Diagram 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	112
Diagram 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Profesi.....	113
Diagram 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	114
Diagram 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Domisili	115
Diagram 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	116
Diagram 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Anggaran Hiburan	117

UMMN