

# Analisa Fasilitas Penunjang *Event Venue* dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Konser Musik (Studi Kasus pada *Event Venue* di Jakarta)

Michelle Angelia<sup>a,1</sup> Kurniawan Gilang Widagdyo<sup>b,2</sup>,

<sup>a,b</sup> Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Multimedia Nusantara, Tangerang

<sup>1</sup> Email [michelle.angelia@lecturer.mnp.ac.id](mailto:michelle.angelia@lecturer.mnp.ac.id)

<sup>2</sup> Email [kurniawan.gilang@lecturer.mnp.ac.id](mailto:kurniawan.gilang@lecturer.mnp.ac.id)\*

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Manajemen Fasilitas Event

Konser Musik

Smart PLS

Kepuasan Pengunjung

*Venue management in music concert organization plays a crucial role in shaping audience experience and determining the success of an event. This study is motivated by the increasing number of music concerts held in the Jabodetabek area and the supporting facilities provided by each venue. Therefore, the main objective of this research is to analyze the impact of event venue supporting facilities on concertgoers' satisfaction levels at several major concert venues in Jabodetabek. This study employs a quantitative approach using multiple regression analysis with Smart PLS. Data were collected through questionnaires distributed to individuals who had attended concerts at major venues, namely Istora Senayan, JIExpo Kemayoran, Gelora Bung Karno Main Stadium (SUGBK), and Jakarta International Stadium (JIS). The findings reveal that supporting facilities, which include general amenities, signage aspects (directional signs), accessibility, and seating layout, do not all significantly influence audience satisfaction levels. The signage aspect and seating layout were found to be the primary factors in creating a positive experience for concertgoers. Meanwhile, general amenities and accessibility did not show a significant impact on the comfort and satisfaction of concert attendees.*

## PENDAHULUAN

Industri musik merupakan salah satu sektor hiburan yang memiliki pertumbuhan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, baik di kancah global maupun di Indonesia. Konser musik telah menjadi salah satu bentuk hiburan yang sangat diminati oleh berbagai kalangan, terutama di kota-kota besar seperti Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Tingginya minat masyarakat untuk menghadiri konser di wilayah ini menciptakan peluang besar bagi penyelenggara acara dan manajemen *venue* untuk memberikan pengalaman terbaik kepada penonton. Jakarta sebagai kota besar sekaligus ibukota memiliki beberapa *venue* konser besar yang sering kali digunakan untuk berbagai jenis acara music, meliputi Istora Senayan, JIExpo Kemayoran, Stadion Utama Gelora Bung Karno (SUGBK), Ancol Beach City International Stadium, dan Jakarta International Stadium (JIS) yang mampu menggelar konser musik berskala besar dengan penonton ribuan orang.

Sepanjang tahun 2024 setidaknya beberapa konser musik telah diselenggarakan di beberapa *venue* besar Jakarta seperti NCT 127 3rd Tour Neo City – The Unity yang diselenggarakan pada 13-14 Januari di Indonesia Arena, GBK Jakarta. Pada 16 Januari panggung Istora Senayan diramaikan oleh konser Yaosobi Live in Jakarta sebagai bagian dari tur Asia, Ed Sheeran turut memukau penggemar setianya pada 2 Maret di Stadion Utama Gelora Bung Karno (GBK), Synchronize Festival yang digelar selama 3 hari tanggal 4-6 Oktober di Gambir Expo Kemayoran dan dimeriahkan oleh musisi ternama dalam negeri, Lalafest yang berlokasi di JIExpo Kemayoran di tanggal 23-25 Agustus dengan lineup beberapa artis besar dalam dan luar negeri, hingga Bruno Mars yang menggelar konsernya selama 2 hari pada 13-14 September di Jakarta International Stadium (Linebank, 2024).

Namun, semakin besar dan meriahnya konser musik tantangan dalam mengelola *venue* konser musik juga semakin kompleks. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi penonton terhadap kenyamanan, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh *venue* tersebut, pengelola *venue* dituntut untuk dapat memberikan fasilitas layanan yang mampu memenuhi ekspektasi, baik promotor acara maupun penonton konser. Keberhasilan penyelenggaraan suatu konser musik sangat dipengaruhi oleh faktor fasilitas penunjang yang dimiliki sebuah *venue*, dan hal ini pun menjadi salah satu aspek krusial yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penonton konser. Fasilitas layanan yang dikelola dengan baik tidak hanya mempengaruhi keberhasilan acara, tetapi juga berkontribusi terhadap pengalaman

menyeluruh dari para penonton. Menurut Van Der Wagen (2007), "*the choice of venue, along with the quality of logistics and support services, directly influences the success of an event.*" Hal ini menunjukkan bahwa manajemen *venue* yang baik sejalan dengan logistik dan layanan pendukung lainnya dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung *event*.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti signage, aksesibilitas, fasilitas tempat duduk, dan kenyamanan keseluruhan dari *venue* memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pengalaman penonton. Dewi, et al (2024) meneliti mengenai pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Konser Musik Blackpink 'Born Pink World Tour Jakarta 2023' didapatkan hasil bahwasannya fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung konser. Sementara itu Cahyono dan Wijaya (2024) dalam penelitiannya mengenai *Relationship Marketing* dan Kualitas Layanan Acara terhadap Kepuasan Penonton mengemukakan bahwa pemasaran relasional dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton. Fasilitas yang memadai serta pelayanan yang nyaman dan aman selama konser berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan penonton. Adiatma, et al (2014) pada penelitiannya yang bertajuk Analisis Faktor Kepuasan Pengunjung pada Pertunjukan Musik Soundrenaline 2014 di Surabaya menunjukkan bahwa kualitas suara (*sound*) merupakan faktor yang paling menentukan kepuasan penonton. Dari enam dimensi yang dianalisis, kualitas suara memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan penonton.

Meskipun sudah banyak penelitian terdahulu yang meneliti kepuasan penonton konser namun penelitian yang berfokus pada fasilitas penunjang yang dimiliki *event venue* masih sangat terbatas. Mayoritas penelitian sebelumnya lebih menekankan pada faktor-faktor umum seperti kualitas suara, performa artis, dan harga tiket, sementara elemen-elemen penting dari *venue* seperti fasilitas umum, signage, aksesibilitas, tata letak tempat duduk masih jarang di eksplorasi. Van Der Wagen (2007) juga menekankan pentingnya "*alignment between the event's type and the venue's capacity, accessibility, and audience comfort*" yang artinya setiap konser memerlukan kesesuaian antara skala *event*, kapasitas *venue*, akses dan kenyamanan pengunjung konser. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas penunjang *event* yang terdiri dari fasilitas umum, signage, aksesibilitas serta tata letak tempat duduk terhadap kepuasan pengunjung konser musik di beberapa *venue* acara yang berlokasi di Jakarta.

### Manajemen *Venue*

Fisher dalam Adiatma, et al (2024) menguraikan bahwa pertunjukan musik (termasuk konser musik) mencerminkan semua karakteristik yang terdapat didalamnya, baik yang bersifat nyata (berwujud) seperti fasilitas fisik maupun tak nyata (tidak berwujud) seperti penampilan artis. Karakteristik ini dapat meliputi campuran lagu, aransemen lagu, tata letak panggung, kualitas audi visual, ukuran *venue*, fasilitas yang terdapat di dalam *venue* hingga ukuran penonton dan harga tiket. Beberapa *venue* besar seperti Stadion Gelora Bung Karno (GBK) memiliki berbagai fasilitas yang mendukung fungsinya sebagai *venue* konser, termasuk sistem pencahayaan dengan intensitas mencapai 3500 lux, kualitas sistem suara yang optimal, serta fasilitas belakang panggung yang memadai. Selain itu, stadion ini juga menawarkan aksesibilitas yang strategis, kapasitas tempat duduk yang besar, tingkat kebersihan yang terjaga, serta fasilitas pendukung lainnya seperti area parkir, papan penunjuk arah, informasi dalam bentuk pamflet dan papan nama, serta ketersediaan toilet dan fasilitas umum lainnya (Bruwer, Fu, & Carneiro et al., 2019 dalam Dewi, et al.,2024).

Menurut Ferreira, Armstrong, & Vassiliadis et al. (dalam Dewi, et al.,2024), kualitas fasilitas di suatu *venue* merupakan salah satu faktor utama yang dapat mendorong pengunjung untuk menghadiri acara serupa di masa mendatang. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Fink, Pastore, & Vassiliadis et al. (dalam Dewi, et al.,2024) mengungkapkan bahwa keberadaan dan kualitas fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penonton. Manajemen *venue* yang efektif memainkan peran kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah acara. Menurut teori yang dijelaskan oleh Lynn Van Der Wagen (2007), manajemen *venue* yang baik akan memberikan dampak signifikan terhadap persepsi dan kepuasan audiens. Adapun manajemen fasilitas mengacu pada perencanaan, desain, pemeliharaan, dan pengoperasian fasilitas fisik untuk memastikan efisiensi, keselamatan, dan kenyamanan bagi pengguna (Cotts et al., 2010 dalam Janoskova, 2016)

Dalam kerangka teori Manajemen Acara (*Event Management*), Van Der Wagen (2007) menekankan bahwa pengelolaan *venue* harus memperhatikan berbagai aspek, termasuk kejelasan

sistem penunjuk arah (*signage*), keberadaan jalur evakuasi yang aman, serta kemudahan akses menuju lokasi acara. *Signage* memiliki peran krusial dalam memberikan informasi kepada pengunjung mengenai lokasi strategis di dalam *venue*, seperti akses masuk dan keluar, area fasilitas umum, serta tempat duduk. Ketiadaan *signage* yang jelas dapat menyebabkan kesulitan bagi penonton dalam menemukan tempat duduk atau fasilitas yang dibutuhkan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kenyamanan mereka selama berlangsungnya acara. Kesesuaian antara jenis acara yang diselenggarakan dengan karakteristik *venue* merupakan hal yang sangat penting. *Venue* yang ideal harus memiliki fasilitas yang mendukung konsep dan skala acara, termasuk tata letak tempat duduk, aksesibilitas, serta kemudahan mobilitas penonton di dalam *venue*. Jika *venue* tidak sesuai dengan karakteristik acara, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan penonton dan mengurangi pengalaman keseluruhan yang mereka rasakan

## Kepuasan Pengunjung

Pengunjung konser musik yang menghadiri suatu pertunjukan tentunya memerlukan berbagai kebutuhan dan pelayanan yang pada akhirnya membentuk tingkat kepuasan yang dirasakan. Kebutuhan dan pelayanan tersebut salah satunya dipenuhi oleh fasilitas yang dimiliki suatu *venue event* seperti fasilitas umum meliputi tempat parkir dan toilet umum, kenyamanan duduk dan *lay out* tempat duduk, rambu dan tanda arahan di dalam *venue (signage)* serta aksesibilitas menuju *venue* acara tersebut.

Wakefield & Blodgett (1994) dalam penelitiannya menjelaskan bahwasannya kualitas *venue*, termasuk kapasitas tempat duduk, pencahayaan, tata letak, kebersihan, dan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, serta sistem penunjuk arah, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan penonton. *Venue* yang nyaman akan meningkatkan pengalaman menonton dan mendorong niat untuk kembali menghadiri acara serupa. Dengan didukung oleh kualitas pertunjukan mencakup kualitas suara, penampilan artis, efek visual, serta interaksi antara performer dan audiens, penampilan yang mengesankan dan sesuai ekspektasi dapat meningkatkan keterlibatan emosional dan kepuasan penonton (Minor & Brewerton, 2004). Adiatma, et al (2014) dalam penelitiannya menjelaskan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penonton konser musik adalah fasilitas yang meliputi kenyamanan tempat duduk, *layout* duduk, fasilitas parkir, kepadatan penonton, ukuran, kualitas udara serta fasilitas lainnya yang tidak terkait dengan kualitas *show performance*.

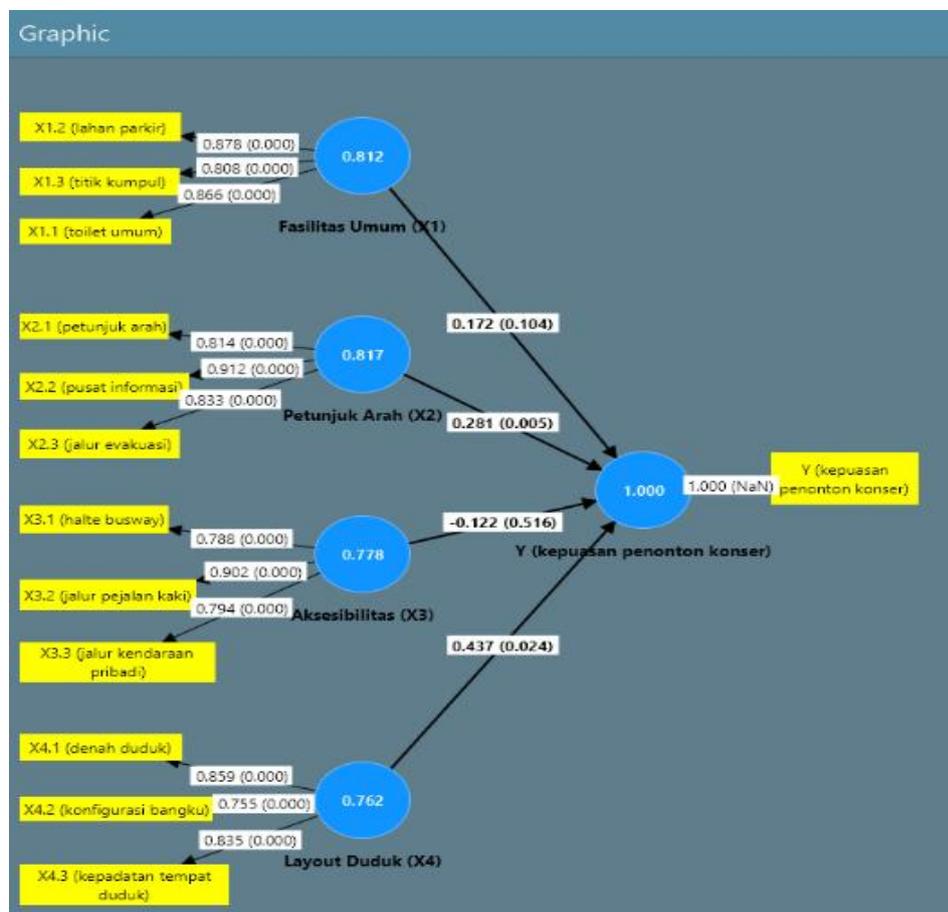
Kepuasan pengunjung dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul sebagai hasil perbandingan kinerja yang dipersepsikan sebagai hasil terhadap ekspektasi mereka. Menurut Kotler et al. (2009), kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai respons emosional individu yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk dengan harapan yang dimilikinya. Sementara itu, menurut Tjiptono & Chandra (2019), proses penciptaan kepuasan konsumen memberikan sejumlah manfaat, antara lain memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, mendorong pembelian ulang, membangun loyalitas pelanggan, serta mendorong penyebaran rekomendasi positif melalui komunikasi verbal yang dapat menguntungkan perusahaan yang terdiri dari empat indikator kepuasan yaitu: perasaan puas, kesediaan untuk terus membeli produk, kemauan untuk merekomendasikan kepada orang lain, dan pemenuhan harapan pelanggan pasca pembelian. (Sholichah, et al.,2024). Minor & Brewerton (2004) dalam penelitiannya secara spesifik mengemukakan beberapa dimensi kepuasan pengunjung konser meliputi *musician, musical sound, stage appearance, the facilities, the audience interaction*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisa regresi berganda menggunakan SMART PLS. Adapun variable operasional yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari empat variable laten meliputi fasilitas umum, *signage*, aksesibilitas serta tata letak tempat duduk dengan satu variable terikat yaitu kepuasan penonton konser. Adapun hipotesis penelitian ini adalah diduga; fasilitas umum berpengaruh positif terhadap kepuasan penonton konser. *signage* berpengaruh positif terhadap kepuasan penonton konser, aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penonton konser, dan tata letak tempat duduk berpengaruh positif terhadap kepuasan penonton konser.

Guna mendapatkan data yang lebih akurat maka pengambilan sampel kuesioner menggunakan pendekatan *purposive sampling* di mana kriteria sampel sudah ditentukan karakteristiknya meliputi sudah pernah menghadiri beberapa konser sebelumnya, konser yang dihadiri adalah konser musik yang berlokasi wilayah Jakarta, serta menyukai beberapa genre musik (tidak fanatik terhadap satu genre musik tertentu). Data primer didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebanyak 100 responden dengan rentang usia 15 – 45 tahun yang pernah menghadiri konser musik di *venue* yang berlokasi di Jakarta meliputi Istora Senayan, JIExpo Kemayoran, Stadion Utama Gelora Bung Karno (SUGBK), Ancol Beach City International Stadium, dan Jakarta International Stadium (JIS) dengan distribusi data yang tidak normal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN



### Analisis SMART PLS

Dengan menggunakan aplikasi Smart PLS maka didapatkan model bootstrapping sebagai berikut

#### 1. Uji Validitas (*Factor Loading*)

Semua indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai *factor loading* di atas 0.7, yang mengindikasikan bahwa setiap indikator valid dalam mengukur variabel laten yang dimaksud.

##### Fasilitas Umum (X1):

1. X1.1 (Toilet umum): 0.866
2. X1.2 (Lahan parkir): 0.878
3. X1.3 (Titik kumpul): 0.808

Nilai loading tertinggi terdapat pada indikator X1.2 (lahan parkir) sebesar 0.878, menunjukkan bahwa fasilitas parkir merupakan aspek penting dalam konstruk fasilitas umum.

#### **Petunjuk Arah (X2):**

1. X2.1 (Petunjuk arah): 0.814
2. X2.2 (Pusat informasi): 0.912
3. X2.3 (Jalur evakuasi): 0.833

Indikator X2.2 (pusat informasi) memiliki loading tertinggi sebesar 0.912, menandakan bahwa keberadaan pusat informasi sangat berperan dalam memastikan kejelasan petunjuk arah.

#### **Aksesibilitas (X3):**

1. X3.1 (Halte busway): 0.788
2. X3.2 (Jalur pejalan kaki): 0.902
3. X3.3 (Jalur kendaraan pribadi): 0.794

Nilai loading tertinggi adalah X3.2 (jalur pejalan kaki) sebesar 0.902, yang menunjukkan pentingnya akses pejalan kaki bagi penonton konser.

#### **Layout Duduk (X4):**

1. X4.1 (Denah duduk): 0.859
2. X4.2 (Konfigurasi bangku): 0.755
3. X4.3 (Kepadatan tempat duduk): 0.835

Indikator X4.1 (denah duduk) memiliki nilai loading tertinggi (0.859), mengindikasikan bahwa kejelasan denah tempat duduk sangat memengaruhi persepsi kenyamanan penonton.

## **2. Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)**

Berdasarkan model diatas hasil uji realibilitas menggunakan Cronbach Alpha menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Fasilitas Umum (X1): 0.812
2. Petunjuk Arah (X2): 0.817
3. Aksesibilitas (X3): 0.778
4. Layout Duduk (X4): 0.762
5. Kepuasan Penonton Konser (Y): 1.000

Seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0.7$ , yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti

## **3. Pengujian Hipotesis**

Hasil bootstrapping menunjukkan bahwa estimasi koefisien jalur dari SmartPLS cukup stabil dan konsisten. Tidak terdapat perbedaan signifikan antara hasil SmartPLS dan bootstrapping, mengindikasikan bahwa hasil model dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, analisis menggunakan SmartPLS dan bootstrapping dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh empat variabel independen, yaitu Fasilitas Umum (X1), Petunjuk Arah (X2), Aksesibilitas (X3), dan Layout Duduk (X4) terhadap Kepuasan Penonton Konser (Y).

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

1. Fasilitas Umum (X1) memiliki koefisien jalur sebesar 0.172 dengan p-value 0.104, menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%.
2. Petunjuk Arah (X2) memiliki koefisien jalur sebesar 0.281 dengan p-value 0.005, yang berarti hubungan ini signifikan pada tingkat kepercayaan 95%.
3. Aksesibilitas (X3) menunjukkan koefisien jalur sebesar -0.122 dengan p-value 0.516, menandakan bahwa hubungan ini tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%.
4. Layout Duduk (X4) menunjukkan pengaruh signifikan dengan koefisien jalur 0.437 dan p-value

0.024 pada tingkat kepercayaan 95%.

Hasil bootstrapping memperkuat hasil yang diperoleh dari SmartPLS yaitu:

1. Fasilitas Umum (X1) tetap tidak signifikan dengan koefisien jalur 0.172.
2. Petunjuk Arah (X2) mempertahankan pengaruh signifikan dengan koefisien jalur 0.281.
3. Aksesibilitas (X3) tetap tidak signifikan dengan koefisien jalur -0.122.
4. Layout Duduk (X4) tetap signifikan dengan koefisien jalur 0.437.

### **Analisa Pengaruh Fasilitas Umum, Signage, Aksesibilitas dan Layout Tempat Duduk Terhadap Kepuasan Penonton Konser**

Hasil analisa menggunakan Smart PLS menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam signifikansi hubungan antar variabel. Berdasarkan hasil estimasi koefisien jalur dan nilai p-value, ditemukan bahwa dua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penonton Konser (Y), sementara dua variabel lainnya tidak signifikan.

#### **Hipotesis 1: Fasilitas Umum (X1) → Kepuasan Penonton Konser (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Umum memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.172 dengan p-value sebesar 0.104. Karena nilai  $p > 0.05$ , hubungan ini tidak signifikan, yang menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas umum tidak secara langsung meningkatkan kepuasan penonton konser secara signifikan.

#### **Hipotesis 2: Petunjuk Arah (X2) → Kepuasan Penonton Konser (Y)**

Variabel Petunjuk Arah memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.281 dengan p-value 0.005. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap Kepuasan Penonton Konser signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ( $p < 0.05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa petunjuk arah yang jelas dan informatif berkontribusi positif terhadap pengalaman penonton konser.

#### **Hipotesis 3: Aksesibilitas (X3) → Kepuasan Penonton Konser (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa Aksesibilitas memiliki koefisien jalur sebesar -0.122 dengan p-value 0.516, yang berarti hubungan ini tidak signifikan. Nilai negatif dari koefisien jalur mengindikasikan bahwa faktor aksesibilitas justru berpotensi mengurangi kepuasan penonton konser, namun karena nilai p jauh di atas batas signifikansi, efek ini tidak dapat dianggap valid secara statistik.

#### **Hipotesis 4: Layout Duduk (X4) → Kepuasan Penonton Konser (Y)**

Layout duduk memiliki koefisien jalur sebesar 0.437 dengan p-value 0.024, yang menunjukkan hubungan yang signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ( $p < 0.05$ ). Hal ini menegaskan bahwa konfigurasi tata letak tempat duduk memiliki dampak langsung terhadap kepuasan penonton konser

### **Hasil Bootstrapping**

Untuk menguji stabilitas hasil estimasi model, dilakukan proses bootstrapping. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara estimasi koefisien jalur sebelum dan sesudah bootstrapping. Variabel Petunjuk Arah (X2) dan Layout Duduk (X4) tetap signifikan dalam kedua metode, menegaskan bahwa kedua faktor ini memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan penonton konser.

Variabel Fasilitas Umum (X1) dan Aksesibilitas (X3) tetap tidak signifikan setelah bootstrapping, yang menunjukkan bahwa pengaruh kedua faktor ini terhadap kepuasan penonton tidak cukup kuat dalam model penelitian ini. Hasil pengujian menggunakan Smart PLS tertuang secara detil pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

<i>Konstruk</i>	<i>Indikator</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Fasilitas Umum (X1)</i>	X1.1 (Toilet umum)	0.866	0.812
	X1.2 (Lahan parkir)	0.878	
	X1.3 (Titik kumpul)	0.808	
<i>Petunjuk Arah (X2)</i>	X2.1 (Petunjuk arah)	0.814	0.817
	X2.2 (Pusat informasi)	0.912	
	X2.3 (Jalur evakuasi)	0.833	
<i>Aksesibilitas (X3)</i>	X3.1 (Halte busway)	0.788	0.778
	X3.2 (Jalur pejalan kaki)	0.902	
	X3.3 (Jalur kendaraan)	0.794	
<i>Layout Duduk (X4)</i>	X4.1 (Denah duduk)	0.859	0.762
	X4.2 (Konfigurasi bangku)	0.755	
	X4.3 (Kepadatan duduk)	0.835	
<i>Kepuasan Penonton (Y)</i>	Y	1.000	1.000

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Jalur dan Signifikansi

<i>Hubungan Antar Variabel</i>	<i>Koefisien Jalur</i>	<i>p-Value (SmartPLS)</i>	<i>p-Value (Bootstrapping)</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Fasilitas Umum (X1) → Kepuasan Penonton (Y)</i>	0.172	0.104	0.104	Tidak Berpengaruh Signifikan
<i>Petunjuk Arah (X2) → Kepuasan Penonton (Y)</i>	0.281	0.005	0.005	Berpengaruh Signifikan
<i>Aksesibilitas (X3) → Kepuasan Penonton (Y)</i>	-0.122	0.516	0.516	Tidak Berpengaruh Signifikan
<i>Layout Duduk (X4) → Kepuasan Penonton (Y)</i>	0.437	0.024	0.024	Berpengaruh Signifikan

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Smart PLS dan bootstrapping, penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak semua faktor dalam penelitian ini memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton konser. Adapun hasil dari analisa adalah sebagai berikut:

1. Petunjuk Arah (X2) dan Layout Duduk (X4) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penonton konser. Petunjuk arah yang jelas dan ketersediaan pusat informasi membantu penonton dalam menemukan lokasi dengan mudah, sementara layout duduk yang baik meningkatkan kenyamanan selama konser berlangsung.
2. Fasilitas Umum (X1) dan Aksesibilitas (X3) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton, meskipun keduanya tetap menjadi aspek penting dalam mendukung pengalaman konser. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan aksesibilitas merupakan kebutuhan dasar, faktor kenyamanan dan kejelasan informasi lebih berdampak langsung terhadap kepuasan penonton.
3. Uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator memiliki factor loading di atas 0.7, menandakan bahwa setiap indikator valid dalam mengukur konstruk masing-masing. Selain itu, uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha > 0.7 mengonfirmasi bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.

### Saran

Hasil bootstrapping mendukung hasil SmartPLS, dengan nilai signifikansi yang konsisten sekaligus memperkuat hasil analisis jalur yang telah dilakukan. Implikasi manajerial yang dapat menjadi panduan bagi manajer event, pengelola venue, dan penyelenggara konser dalam meningkatkan kepuasan penonton:

1. Meningkatkan Kualitas Petunjuk Arah di Venue

Petunjuk arah yang jelas dan informatif terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton. Oleh karena itu, pengelola venue perlu memastikan bahwa setiap sudut area konser dilengkapi dengan signage yang mudah dipahami, peta lokasi yang jelas, serta fasilitas pusat informasi yang mudah diakses. Penggunaan teknologi seperti aplikasi mobile atau peta digital juga dapat membantu memberikan panduan yang lebih efektif kepada penonton.

2. Optimalisasi Layout Tempat Duduk untuk Kenyamanan Penonton

Layout tempat duduk yang baik, termasuk denah duduk yang jelas dan konfigurasi bangku yang nyaman, merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman konser yang menyenangkan. Pengelola harus mempertimbangkan desain tempat duduk yang ergonomis, jarak antar kursi yang memadai, serta akses yang mudah bagi penonton untuk masuk dan keluar tanpa hambatan.

3. Perbaikan Fasilitas Umum untuk Mendukung Pengalaman Penonton

Meskipun hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas umum tidak secara langsung memengaruhi kepuasan penonton, fasilitas seperti toilet yang bersih, area parkir yang memadai, dan titik kumpul yang aman tetap penting untuk mendukung kelancaran acara. Investasi dalam peningkatan fasilitas ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan aman bagi penonton.

4. Evaluasi dan Peningkatan Aksesibilitas untuk Semua Penonton

Aksesibilitas yang baik, termasuk jalur pejalan kaki, halte transportasi umum, dan area untuk kendaraan pribadi, merupakan komponen penting meskipun dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Manajer event perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap akses masuk dan keluar venue untuk memastikan kelancaran, terutama saat acara dengan jumlah penonton yang besar.

5. Penggunaan Teknologi untuk Meningkatkan Pengalaman Penonton

Integrasi teknologi, seperti aplikasi navigasi venue, pemesanan tempat duduk secara online, serta pemberian informasi secara real-time, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pengalaman penonton secara keseluruhan. Teknologi ini dapat membantu dalam mengurangi kebingungan, mengoptimalkan alur masuk dan keluar, serta meningkatkan kenyamanan selama konser berlangsung.

6. Strategi Komunikasi dan Feedback Penonton

Setelah konser berlangsung, pengelola perlu mengumpulkan feedback dari penonton terkait fasilitas, aksesibilitas, dan layout tempat duduk. Masukan ini dapat digunakan untuk memperbaiki aspek-aspek yang dirasa kurang dan mempertahankan faktor-faktor yang sudah baik, sehingga meningkatkan loyalitas dan kepuasan di acara-acara berikutnya.

## REFERENSI

Adiatma, Danang Satria., Widjaja, Fitri Novika., Kusumawardhany, Prita Ayu. (2015). Analisis Faktor Kepuasan Pengunjung Pada Pertunjukan Musik Soundrenaline 2014 Di Surabaya. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 4, No. 2 (2015), Universitas Surabaya. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/download/2125/1676/>

Cotts, D.G., Roper, K.O. and Payant, R.P. (2010). *The Facility Management Handbook*, 3rd edition. New York: American Management Association.

Dewi, Vanissa Tasya., Supriyadi, T. and Pratama, G. (2024) "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Konser Musik Blackpink 'Born Pink World Tour Jakarta 2023'", *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(6), pp. 2590-2603. <https://doi.org/10.38035/rj.v6i6>

Janoskova, Katarina. (2016). *Facility Management As An Important Competitive Advantage Of Companies In International Environment*. 16th International Scientific Conference Globalization and

Its Socio-Economic Consequences University of Zilina, The Faculty of Operation and Economics of Transport and Communication, Department of Economics. Slovak Republic.  
[https://www.researchgate.net/publication/321255262\\_FACILITY\\_MANAGEMENT\\_AS\\_AN\\_IMPORTANT\\_COMPETITIVE\\_ADVANTAGE\\_OF\\_COMPANIES\\_IN\\_INTERNATIONAL\\_ENVIRONMENT/link/5ab9eccea6fdcc46d3ba06d3/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/publication/321255262_FACILITY_MANAGEMENT_AS_AN_IMPORTANT_COMPETITIVE_ADVANTAGE_OF_COMPANIES_IN_INTERNATIONAL_ENVIRONMENT/link/5ab9eccea6fdcc46d3ba06d3/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)

Lynn Van der Wagen. (2007)., Event Management: For Tourism Cultural, Business and Sporting Events, Pearson Hospitality Press, 2007, ISBN 0733988806.

Minor, Michael & Wagner, Tillmann & Brewerton, F. & Hausman, Angela. (2004). Rock on! An elementary model of customer satisfaction with musical performances. Journal of Services Marketing. January (2004) Vol. 18. Pp. 7-18. DOI: 10.1108/08876040410520672.  
[https://www.academia.edu/1060343/Rock\\_on\\_An\\_elementary\\_model\\_of\\_customer\\_satisfaction\\_with\\_musical\\_performances](https://www.academia.edu/1060343/Rock_on_An_elementary_model_of_customer_satisfaction_with_musical_performances)

Sholichah, Isdayantri Mar'atus., Mulyati, Diana Juni., Maduwinarti, Ayun. (2024). *Relationship Marketing* Dan Kualitas Layanan Acara Terhadap Kepuasan Penonton Konser Nct Dream Di Jakarta, Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis, Vol. 10. No. 1, Agustus 2024, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/download/11708/6923>