Jurnal Industri Pariwisata **e-ISSN : 2620-9322**
Vol 8, No. 1, 2025

MANAJEMEN FASILITAS DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERTUNJUKAN MUSIK: STUDI KASUS OPTIMALISASI FASILITAS *EVENT VENUE*

Michele Angelia[1], Kurniawan Gilang Widagdyo[2]
[1,2]Politeknik Multimedia Nusantara
Jl. Jenderal Gatot Subroto, Gading Serpong, Kab Tangerang, Banten
Email Correspondence: kurniawan.gilang@lecturer.mnp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor fasilitas *Venue event* yang dapat memengaruhi kepuasan penonton serta menganalisa faktor mana yang secara signifikan memengaruhi kepuasan penonton dengan menggunakan metode Analisa Faktor Eksploratori (EFA) dan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Variabel yang diuji meliputi dimensi fasilitas *Venue*, aksesibilitas, petunjuk arah, sarana tranportasi hingga kepuasan dalam menghadiri acara. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang pernah menghadiri suatu *event*, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS dan SmartPLS. Hasil analisa faktor eksploratori menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor baru meliputi faktor Fasilitas Umum & Kenyamanan Area, Faktor Aksesibilitas & Informasi, serta Faktor Transportasi & Tata Letak Area. Lebih lanjut, hasil analisis jalur PLS-SEM mengungkapkan bahwa Faktor Fasilitas Umum & Kenyamanan Area memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan penonton pertunjukan musik. Faktor ini memiliki nilai loading sebesar 0.841, yang menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti toilet umum, lahan parkir, titik kumpul, denah duduk, dan kepadatan tempat duduk sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan penonton. Sementara itu, Faktor Aksesibilitas & Informasi serta Faktor Transportasi & Tata Letak Area tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton.

Kata Kunci: MICE; Manajemen Fasilitas; Analisa Faktor; Smart PLS; Manajemen *Event*

ABSTRACT

This study aims to identify the Venue event facility factors that can influence audience satisfaction and to analyze which factors significantly influence audience satisfaction using Exploratory Factor Analysis (EFA) and Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The variables examined include Venue facility dimensions, accessibility, signage, transportation facilities, and overall satisfaction in attending the event. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who had previously attended an event, then analyzed using SPSS and SmartPLS software. The results of the Exploratory Factor Analysis show that three new factors emerged: General Facilities & Area Comfort Factor, Accessibility & Information Factor, and Transportation & Area Layout Factor. Furthermore, the results of the PLS-SEM path analysis revealed that the General Facilities & Area Comfort Factor has a significant and positive influence on the satisfaction of music performance audiences. This factor has a loading value of 0.841, indicating that elements such as public toilets, parking facilities, meeting points, seating layouts, and seating density play a crucial role in increasing audience satisfaction. Meanwhile, the Accessibility & Information Factor and the Transportation & Area Layout Factor do not have a significant influence on audience satisfaction

Keywords: *MICE; Management Event; Factor Analysis; Smart PLS; Venue Management*

PENDAHULUAN

Sepanjang tahun 2024, Jakarta menjadi tuan rumah bagi berbagai pertunjukan musik skala nasional maupun internasional. Sebagai contoh, NCT 127 menggelar konser pada 13–14 Januari di Indonesia Arena, GBK Jakarta. Selanjutnya, Istora Senayan menjadi lokasi konser Yaosobi Live in Jakarta pada 16 Januari sebagai bagian dari tur Asia. Sementara itu, Ed Sheeran turut menghibur penggemarnya pada 2 Maret di Stadion Utama Gelora Bung Karno (GBK). Acara musik berskala besar lainnya, seperti Synchronize Festival, berlangsung pada 4–6 Oktober di Gambir Expo Kemayoran dengan menghadirkan berbagai musisi ternama dari dalam negeri. Selain itu, Lalafest, yang digelar pada 23–25 Agustus di JIExpo Kemayoran, menampilkan jajaran artis dari dalam dan luar negeri. Tidak ketinggalan, Bruno Mars menggelar konsernya selama dua hari pada 13–14 September di Jakarta International Stadium.

Keberhasilan suatu pertunjukan musik sangat bergantung pada kualitas fasilitas penunjang yang tersedia di *Venue*. Faktor ini menjadi elemen kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan penonton. Manajemen fasilitas yang optimal tidak hanya berkontribusi terhadap kelancaran acara, tetapi juga berdampak pada pengalaman keseluruhan yang dirasakan oleh audiens. Van Der Wagen (2007) menyatakan bahwa "*the choice of Venue, along with the quality of logistics and support services, directly influences the success of an event.*" Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pemilihan *Venue* yang tepat, didukung oleh sistem logistik dan layanan pendukung yang berkualitas, memiliki korelasi langsung terhadap keberhasilan suatu acara serta kepuasan pengunjung.

Beberapa *event* diatas menunjukkan bahwa industri *event* khususnya pertunjukan musik telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir, baik dalam skala global maupun di Indonesia. Tingginya antusiasme masyarakat terhadap pertunjukan musik ini menciptakan peluang strategis bagi penyelenggara acara serta pengelola *Venue event* untuk menghadirkan pengalaman yang optimal bagi para penonton. Sebagai pusat ekonomi dan kebudayaan nasional, Jakarta memiliki sejumlah *Venue* konser berskala besar yang secara rutin digunakan untuk berbagai pertunjukan musik. Beberapa di antaranya meliputi Istora Senayan, JIExpo Kemayoran, Stadion Utama Gelora Bung Karno (SUGBK), Ancol Beach City International Stadium, serta Jakarta International Stadium (JIS), yang memiliki kapasitas besar dan mampu mengakomodasi ribuan penonton.

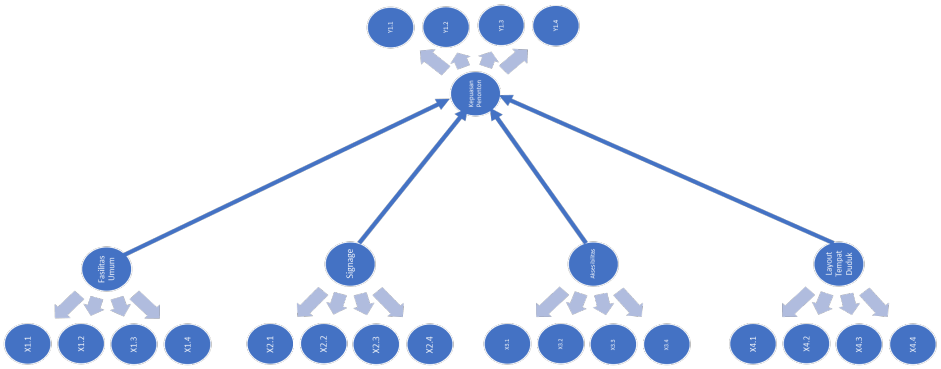
Seiring dengan semakin besarnya skala dan kemeriahan konser musik, tantangan dalam pengelolaan *Venue* juga menjadi semakin kompleks. Hal ini dikarenakan meningkatnya ekspektasi penonton terhadap kenyamanan, aksesibilitas, serta kualitas layanan yang disediakan oleh pihak pengelola. Oleh karena itu, pengelola *Venue* dituntut untuk mampu menyediakan fasilitas yang tidak hanya memenuhi kebutuhan penonton, tetapi juga selaras dengan harapan promotor acara.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas kepuasan penonton konser, kajian yang secara spesifik menyoroti peran fasilitas penunjang dalam industri *event* masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek-aspek umum, seperti kualitas audio, penampilan artis, dan harga tiket, sementara aspek krusial lainnya, seperti fasilitas umum, keberadaan *signage*, aksesibilitas, serta tata letak tempat duduk, belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Van Der Wagen (2007) turut menekankan pentingnya "*alignment between the event's type and the Venue's capacity, accessibility, and audience comfort*," yang mengindikasikan bahwa setiap konser harus disesuaikan dengan skala acara, kapasitas *Venue*, kemudahan akses, serta kenyamanan

audiens. Sejumlah penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa elemen-elemen seperti keberadaan *signage*, aksesibilitas, fasilitas tempat duduk, serta kenyamanan *Venue* secara keseluruhan memiliki peran krusial dalam membentuk kualitas pengalaman penonton konser (Wagen, 2007). Studi yang dilakukan oleh Dewi et al. (2024) mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pada konser *Blackpink Born Pink World Tour* Jakarta 2023 menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut memiliki dampak positif terhadap kepuasan audiens. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Sholichah et al (2024) terkait relationship marketing dan kualitas layanan acara dalam menentukan kepuasan penonton mengungkapkan bahwa strategi pemasaran relasional serta standar layanan yang optimal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan audiens. Fasilitas yang memadai serta kenyamanan dan keamanan selama penyelenggaraan konser menjadi faktor yang berkontribusi besar terhadap peningkatan pengalaman penonton. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Adiatma et al. (2014) dalam kajiannya yang berjudul Analisis Faktor Kepuasan Pengunjung pada Pertunjukan Musik Soundrenaline 2014 di Surabaya menemukan bahwa kualitas suara (*sound quality*) merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan audiens. Dari enam dimensi yang dianalisis dalam penelitian tersebut, kualitas suara memiliki pengaruh terbesar terhadap tingkat kepuasan penonton konser (Adiatma, 2015). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan penonton pertunjukan musik meliputi aspek fasilitas umum, *signage*, aksesibilitas, serta tata letak tempat duduk serta mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penonton pertunjukan musik di berbagai *Venue* yang berlokasi di Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan metode analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis*) menggunakan SPSS ver. 16 serta regresi berganda melalui perangkat lunak SMART PLS. Penggunaan analisis faktor eksploratori adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor fasilitas *Venue* yang terbentuk, sementara penggunaan PLS-SEM (SmartPLS) adalah untuk menentukan faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penonton pertunjukan musik. Variabel operasional dalam penelitian ini mencakup empat variabel laten yang terdiri dari dimensi fasilitas umum, *signage*, aksesibilitas, tata letak tempat duduk serta satu variabel terikat, yakni kepuasan penonton pertunjukan musik. Hipotesis penelitian ini berbunyi diduga terdapat faktor fasilitas *Venue event* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton pertunjukan musik, baik secara simultan maupun parsial. Adapun penjabaran uraian diatas tertuang pada kerangka penelitian dibawah:



Gambar 1. Model Kerangka Konseptual Penelitian

Metode Analisis Data

Guna untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan penonton pertunjukan musik berdasarkan elemen-elemen fasilitas *Venue*, penelitian ini menggunakan analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis*/EFA) untuk mengelompokkan variabel yang berkorelasi, untuk menguji hubungan antar variabel serta menentukan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penonton konser digunakan *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Baroroh (2013) menjelaskan teknik Analisis Faktor sebagai teknik statistik multivariat yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mereduksi variabel-variabel yang saling berkorelasi dengan mengidentifikasi sejumlah faktor utama dari kumpulan variabel tersebut. Menurut Baroroh (2013) teknik analisa faktor memungkinkan transformasi sekumpulan variabel asli menjadi sejumlah faktor baru yang lebih sedikit, yang sering disebut sebagai faktor, konstruk, atau variabel laten. Hair et al (2019) menjelaskan bahwa *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah teknik analisis berbasis varians yang digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel laten dengan pendekatan prediktif yang lebih fleksibel dibandingkan SEM berbasis kovarians. SmartPLS merupakan salah satu perangkat lunak yang digunakan untuk mengimplementasikan metode ini, terutama dalam penelitian yang berfokus pada eksplorasi teori dan prediksi hubungan antar variabel (Hair et al, 2019). Tahapan penelitian yang dilaksanakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Analisis Faktor Eksploratori (EFA) menggunakan SPSS
   - Digunakan untuk mengidentifikasi struktur faktor dari variabel laten fasilitas *Venue*.
   - Uji KMO dan Bartlett's Test digunakan untuk mengevaluasi kecocokan data untuk analisis faktor.
   - Ekstraksi faktor menggunakan metode *Principal Component Analysis* (PCA) dengan kriteria eigenvalue > 1.
   - Rotasi faktor menggunakan metode Varimax untuk mendapatkan struktur faktor yang lebih jelas.

b) Analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS
   - Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

- Uji validitas konvergen berdasarkan nilai *outer loadings* (> 0.7) dan *Average Variance Extracted* (AVE) (> 0.5).
- Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (> 0.7).

* Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)
  - *Path Coefficient* (β) untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel.
  - *R-Square* (R^2) untuk melihat kontribusi variabel independen terhadap kepuasan penonton.
  - *Bootstrapping* untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel (T-statistic > 1.96, p-value < 0.05**).**

Definisi dan Variabel Operasional

Fasilitas Venue Pertunjukan

Dalam konteks teori Manajemen Acara, Van Der Wagen (2007) mengemukakan bahwa pengelolaan *Venue* harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti sistem informasi dan penunjuk arah (*signage*), ketersediaan jalur evakuasi yang aman, serta kemudahan akses menuju lokasi. *Signage* berperan penting dalam memberikan informasi kepada pengunjung mengenai titik-titik strategis di dalam *Venue*, termasuk pintu masuk dan keluar, lokasi fasilitas umum, serta area tempat duduk. Kurangnya sistem penunjuk arah yang jelas dapat menyulitkan penonton dalam menemukan lokasi yang dibutuhkan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kenyamanan selama berlangsungnya acara. Selain itu, kesesuaian antara jenis acara yang diselenggarakan dengan karakteristik *Venue* menjadi aspek fundamental dalam manajemen acara. *Venue* yang ideal harus mampu mendukung konsep dan skala acara yang diselenggarakan, baik dari segi tata letak tempat duduk, aksesibilitas, maupun kemudahan mobilitas audiens di dalam area pertunjukan. Jika aspek ini tidak diperhatikan dengan baik, maka potensi ketidakpuasan penonton meningkat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pengalaman mereka secara keseluruhan (Wagen, 2007).

Fisher dalam Adiatma et al. (2024) menjelaskan bahwa pertunjukan musik, termasuk konser, mencerminkan berbagai karakteristik yang melekat di dalamnya, baik yang bersifat tangible, seperti sarana fisik, maupun intangible, seperti penampilan artis. Unsur-unsur ini mencakup aspek musikal, seperti pemilihan lagu dan aransemen, serta elemen teknis, termasuk desain panggung, kualitas audio-visual, kapasitas tempat acara, dan fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, ukuran audiens dan harga tiket juga menjadi bagian dari karakteristik yang menentukan pengalaman dalam suatu pertunjukan musik. Sebagai contoh, beberapa tempat berskala besar, seperti Stadion Gelora Bung Karno (GBK), dilengkapi dengan berbagai sarana yang mendukung fungsinya sebagai *Venue* konser. Fasilitas tersebut mencakup sistem pencahayaan dengan tingkat iluminasi mencapai 3500 lux, kualitas sistem suara yang optimal, serta area belakang panggung yang memadai. Selain itu, stadion ini menawarkan aksesibilitas yang baik, kapasitas tempat duduk yang luas, standar kebersihan yang terjaga, serta fasilitas tambahan seperti area parkir, papan petunjuk arah, informasi dalam bentuk pamflet dan *signage*, serta toilet dan fasilitas umum lainnya (Bruwer, Fu, & Carneiro et al., 2019 dalam Dewi et al., 2024)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ferreira, Armstrong, dan Vassiliadis et al. (dalam Dewi et al., 2024), kualitas fasilitas dalam sebuah *Venue* menjadi faktor utama

yang mempengaruhi keinginan pengunjung untuk menghadiri acara serupa di masa depan. Sejalan dengan temuan tersebut, studi oleh Fink, Pastore, dan Vassiliadis et al. (dalam Dewi et al., 2024) menunjukkan bahwa keberadaan dan kualitas fasilitas memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan penonton. 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. Manajemen fasilitas mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan, desain, pemeliharaan, serta pengelolaan operasional fasilitas fisik, dengan tujuan utama memastikan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan bagi para pengguna (Janoskova, Katarina, 2016).

Kepuasan Penonton Pertunjukan Musik

Dalam konteks teoritis, kepuasan pengunjung dapat diartikan sebagai reaksi emosional yang muncul akibat perbandingan antara ekspektasi awal dengan pengalaman nyata yang diperoleh. Kotler (dalam Sholichah et al, 2024) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai respons emosional individu setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang telah mereka miliki sebelumnya. Sementara itu, Tjiptono dan Chandra (dalam Sholichah et al, 2024) menegaskan bahwa penciptaan kepuasan pelanggan memiliki berbagai manfaat, seperti memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan, meningkatkan kemungkinan pembelian ulang, membangun loyalitas konsumen, serta mendorong penyebaran rekomendasi positif melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Secara spesifik, terdapat empat indikator utama kepuasan pelanggan, yakni: (1) perasaan puas, (2) kesediaan untuk kembali membeli produk atau layanan, (3) kecenderungan untuk merekomendasikan kepada orang lain, dan (4) tingkat pemenuhan ekspektasi pelanggan pasca pembelian (Sholichah et al, 2024).

Setiap individu yang menghadiri pertunjukan musik memiliki berbagai kebutuhan dan ekspektasi layanan yang pada akhirnya akan membentuk tingkat kepuasan mereka terhadap acara yang diselenggarakan. Pemenuhan kebutuhan tersebut sebagian besar bergantung pada fasilitas yang tersedia di lokasi acara (*Venue*), yang mencakup berbagai elemen, seperti fasilitas umum—termasuk area parkir dan toilet—kenyamanan tempat duduk serta tata letaknya, keberadaan rambu dan tanda penunjuk arah (*signage*), serta kemudahan akses menuju *Venue*. Minor & Brewerton (2004) dalam studinya mengidentifikasi beberapa dimensi utama dalam menilai kepuasan penonton konser, yaitu aspek musikal (*musician*), kualitas suara (*musical sound*), tampilan panggung (*stage appearance*), fasilitas pendukung (*the facilities*), serta interaksi antara audiens dengan artis yang tampil (*audience interaction*). Dengan demikian, keberhasilan suatu konser tidak hanya bergantung pada kualitas pertunjukan itu sendiri, tetapi juga pada faktor pendukung yang terkait dengan kenyamanan dan kemudahan akses bagi penonton.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Adiatma et al (2014) menunjukkan bahwa kepuasan penonton konser tidak hanya ditentukan oleh kualitas pertunjukan, tetapi juga oleh berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor-faktor seperti kenyamanan tempat duduk, tata letak tempat duduk, fasilitas parkir, tingkat kepadatan penonton, luas *Venue*, kualitas udara, serta berbagai fasilitas lain yang tidak secara langsung berkaitan dengan kualitas pertunjukan, turut memengaruhi tingkat kepuasan audiens secara keseluruhan. Wakefield dan Blodgett (dalam Minor & Brewerton, 2004) mengemukakan bahwa kualitas suatu *Venue*, yang mencakup kapasitas tempat duduk, sistem pencahayaan, tata ruang, kebersihan, serta fasilitas pendukung seperti toilet, area parkir, dan sistem navigasi

dalam *Venue*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan audiens. *Venue* yang nyaman berkontribusi pada peningkatan pengalaman menonton dan dapat mendorong minat penonton untuk kembali menghadiri acara serupa di masa mendatang. Selain itu, aspek kualitas pertunjukan, termasuk kejernihan suara, penampilan artis, efek visual, serta interaksi antara performer dan audiens, juga berperan dalam meningkatkan keterlibatan emosional serta kepuasan penonton (Minor & Brewerton, 2004). Atas dasar kajian Pustaka diatas maka variable operasional pada penelitian ini tertuang pada tabel dibawah ini

Tabel 1. Variabel Operasioanl

Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas Umum (X1)	Toilet umum yang bersih dan cukup banyak.	Interval
	Ketersediaan lahan parkir yang luas.	
	Meeting point (titik kumpul) yang strategis dan mudah dicari dari sisi manapun.	
Petunjuk Arah (X2)	Papan penunjuk arah mudah dibaca dan *eye catching.*	
	Lokasi information center (pusat informasi) strategis dan mudah dicari.	
	Petunjuk jalur evakuasi mudah dilihat dan lokasi mudah dicapai saat kondisi darurat.	
Aksesibilitas (X3)	Lokasi *Venue* mudah dicapai dari halte Transjakarta	
	Tersedia jalur khusus pejalan kaki yang nyaman, baik dari lokasi parkir maupun sarana transportasi umum.	
	Jalur khusus kendaraan pribadi baik roda 2 maupun roda 4 tertata dengan baik dan teratur.	
Layout Duduk (X4)	Tersedia denah tempat duduk yang jelas dan informatif.	
	Konfigurasi bangku cukup nyaman, tidak berdesakan dan memiliki leg room yang cukup.	
	Susunan bangku terbagi dengan rapih sesuai kelasnya serta memiliki kepadatan tempat duduk yang sesuai.	
Kepuasan Penonton (Y)	Perasaan puas dan gembira, sesuai ekspektasi antara harga tiket dengan penampilan pengisi acara.	
	Bersedia untuk kembali menonton pertunjukan musik di masa mendatang.	

Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
	Akan mengajak orang lain untuk hadir di pertunjukan berikutnya serta merekomendasikan pertunjukan tersebut kepada orang lain.	

Berdasarkan tabel operasional diatas maka variabel yang akan diteliti terdiri dari 4 dimensi fasilitas *Venue* serta 1 dimensi kepuasan yang membentuk 15 indikator. Adapun satu dimensi kepuasan merupakan dimensi terikat yang akan diteliti bagaimana faktor-faktor fasilitas *Venue* dapat mempengaruhinya. Dimensi fasilitas *Venue* meliputi X1 = toilet umum, X2 = lahan parkir, X3 = titik kumpul, X4 = petunjuk arah, X5 = pusat informasi, X6 = jalur evakuasi, X7 = *Anti-Image Matrices*, X8 = jalur khusus pejalan kaki, X9 = jalur kendaraan pribadi (R2 dan R4), X10 = denah tempat duduk, X11 = konfigurasi bangku, X12 = kepadatan tempat duduk. Sementara itu dimensi kepuasan penonton meliputi Y1 = perasaan puas dan gembira, Y2 = bersedia membeli kembali, Y3 = merekomendasikan kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh data yang lebih akurat, metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menerapkan pendekatan purposive sampling, di mana kriteria responden telah ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu. Responden yang terpilih dalam penelitian ini merupakan individu yang memiliki pengalaman pernah menghadiri beberapa konser musik sebelumnya, di mana konser yang dihadiri berlokasi di wilayah Jakarta. Selain itu, responden tidak memiliki idealisme terhadap satu genre musik tertentu, melainkan memiliki ketertarikan terhadap berbagai genre musik. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner selama Desember 2024 hingga Februari 2025 dan didapatkan data dari 100 responden dengan rentang usia 15 hingga 45 tahun yang pernah menghadiri konser musik di berbagai *Venue* yang berlokasi di Jakarta. *Venue* yang menjadi objek penelitian meliputi Istora Senayan, JIExpo Kemayoran, Stadion Utama Gelora Bung Karno (SUGBK), Ancol Beach City International Stadium, dan Jakarta International Stadium (JIS). Analisis awal menunjukkan bahwa distribusi data yang diperoleh tidak mengikuti pola distribusi normal. Dari jumlah tersebut, lebih dari 65% responden berusia antara 19 hingga 30 tahun dan sisanya berada di rentang usia 31 – 45 tahun, dengan distribusi jenis kelamin sebanyak 64% wanita dan 36% pria. Jenis pertunjukan musik yang dihadiri oleh responden terdiri dari 41% konser musik single artist (Bruno Mars, Black Pink, Ed Sheran) lalu 26% festival musik (Joyland Festival, Synchronize Fest, DWP, Alo Bank Festival) dan sisanya 25% *event* umum yang memiliki pertunjukan musik (Jakarta Fair).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik survei dan wawancara yang melibatkan penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden secara langsung melalui penyebaran *google form* serta proses wawancara secara mendalam kepada beberapa responden guna mendapatkan pemahaman mendalam melalui serangkaian pertanyaan terbuka yang dirancang sesuai tujuan penelitian namun juga memberikan fleksibilitas kepada responden untuk menjelaskan secara mendalam.

Guna memastikan data yang didapat dari responden valid dan reliable maka tahap awal adalah melakukan uji validitas dan realibilitas. Adapun hasil pengujian validitas dengan melihat nilai corrected item correlation sebagai berikut; Semua item memiliki nilai korelasi di atas 0,3 yang berarti setiap butir pertanyaan memiliki kontribusi yang cukup baik terhadap konsistensi internal keseluruhan skala. Sedangkan pengujian realibilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan seluruh butir pertanyaan memiliki reliabilitas yang baik dengan nilai Cronbach's Alpha > 0.8 artinya, semua item cukup berkontribusi terhadap reliabilitas skala, dan tidak ada yang perlu dihapus.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
toilet umum	60.33	69.981	.591	.896
sarana parkir	60.49	65.889	.661	.893
meeting point	60.24	71.396	.534	.898
petunjuk arah	60.44	70.208	.503	.899
pusat informasi	60.32	69.189	.665	.893
jalur evakuasi	60.37	69.710	.626	.895
halte busyway	60.49	70.475	.514	.898
jalur pejaan kaki	60.42	68.408	.711	.892
jalur kendaraan pribadi	60.54	68.514	.502	.900
denah tempat duduk	60.71	65.602	.714	.890
konfigurasi bangku	60.39	72.240	.391	.902
kepadatan tempat duduk	60.36	69.142	.647	.894
puas dan gembira	60.71	65.602	.714	.890
pembelian kembali	60.72	67.234	.605	.895
merekomendasikan	60.67	71.254	.443	.901

Analisa Faktor Eksploratori (EFA)

Untuk menjawab rumusan permasalahan pertama yaitu apa saja faktor-faktor dari fasilitas *Venue* yang dapat meningkatkan kepuasan penonton pertunjukan musik digunakanlah metode analisa faktor eksploratori. Syarat atau asumsi dalam analisis faktor adalah: 1) data yang dianalisis harus berdistribusi normal, 2) nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) harus lebih besar dari 0,5, serta nilai Bartlett's Test of Sphericity (Sig) harus kurang dari 0,05, dan 3) terdapat hubungan atau korelasi yang kuat antar variabel, yang ditandai dengan nilai *Anti-Image Correlation* lebih besar dari 0,5.

Hasil output dari analisis menunjukkan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) sebesar 0,744 dan nilai Bartlett's Test of Sphericity sebesar 0,00. Karena nilai KMO = 0.744 (cukup baik) dan uji Bartlett signifikan (p < 0.05) dimana nilai KMO MSA melebihi ambang batas 0,5 dan nilai Bartlett's Test of Sphericity kurang dari 0,05, dengan demikian, berdasarkan kedua indikator tersebut maka data dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dilakukan analisis faktor, karena memiliki kecukupan sampel yang memadai serta menunjukkan adanya korelasi signifikan antara variabel-variabel dan layak untuk diproses lebih lanjut dengan analisis faktor.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.744
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	657.236
	df	66
	Sig.	.000

Untuk memastikan setiap variabel layak digunakan dalam analisis faktor, dilakukan pemeriksaan nilai *Measures of Sampling Adequacy* (MSA) yang terdapat pada diagonal matriks korelasi *Anti-Image Matrices*. Berdasarkan tabel hasil pengujian dibawah, semua variabel memiliki nilai MSA yang lebih besar dari 0,5, dengan rincian sebagai berikut:

* Toilet umum (0,668)
* Sarana parkir (0,807)
* Titik kumpul (meeting point) (0,747)
* Petunjuk arah (0,669)
* Pusat informasi (0,738)

- Jalur evakuasi (0,781)
- *Anti-Image Matrices* (0,797)
- Jalur pejalan kaki (0,708)
- Jalur kendaraan pribadi (0,777)
- Denah tempat duduk (0,859)
- Konfigurasi bangku (0,645)
- Kepadatan tempat duduk (0,744)

Anti-image Matrices

		toilet umum	sarana parkir	meeting point	petunjuk arah	pusat informasi	jalur evakuasi	halte busyway	jalur pejaan kaki	jalur kendaraan pribadi	denah tempat duduk	konfigurasi bangku	kepadatan tempat duduk
Anti-image Covariance	toilet umum	.284	-.128	.002	.007	.009	.106	.110	-.087	-.020	-.092	.116	-.176
	sarana parkir	-.128	.365	-.180	.015	-.057	-.025	-.082	.067	-.082	.001	-.072	.041
	meeting point	.002	-.180	.432	-.102	.041	.035	.074	-.133	.105	.019	.057	-.036
	petunjuk arah	.007	.015	-.102	.321	-.197	.014	.061	.066	-.037	-.099	-.088	.049
	pusat informasi	.009	-.057	.041	-.197	.233	-.075	-.083	-.047	.040	.068	.071	-.055
	jalur evakuasi	.106	-.025	.035	.014	-.075	.368	-.004	-.007	-.115	-.132	.032	-.156
	halte busyway	.110	-.082	.074	.061	-.083	-.004	.515	-.114	-.057	-.069	.031	-.034
	jalur pejaan kaki	-.087	.067	-.133	.066	-.047	-.007	-.114	.252	-.152	-.062	-.198	.051
	jalur kendaraan pribadi	-.020	-.082	.105	-.037	.040	-.115	-.057	-.152	.510	.068	.030	.044
	denah tempat duduk	-.092	.001	.019	-.099	.068	-.132	-.069	-.062	.068	.509	-.007	-.016
	konfigurasi bangku	.116	-.072	.057	-.088	.071	.032	.031	-.198	.030	-.007	.565	-.090
	kepadatan tempat duduk	-.176	.041	-.036	.049	-.055	-.156	-.034	.051	.044	-.016	-.090	.306
Anti-image Correlation	toilet umum	.668[a]	-.398	.006	.023	.035	.329	.288	-.324	-.052	-.241	.290	-.596
	sarana parkir	-.398	.807[a]	-.454	.044	-.195	-.069	-.189	.222	-.190	.002	-.158	.122
	meeting point	.006	-.454	.747[a]	-.273	.129	.088	.156	-.403	.224	.040	.115	-.099
	petunjuk arah	.023	.044	-.273	.669[a]	-.718	.040	.150	.232	-.090	-.244	-.207	.156
	pusat informasi	.035	-.195	.129	-.718	.738[a]	-.254	-.238	-.194	.115	.199	.196	-.205
	jalur evakuasi	.329	-.069	.088	.040	-.254	.781[a]	-.008	-.024	-.266	-.304	.070	-.466
	halte busyway	.288	-.189	.156	.150	-.238	-.008	.797[a]	-.317	-.112	-.135	.058	-.087
	jalur pejaan kaki	-.324	.222	-.403	.232	-.194	-.024	-.317	.708[a]	-.423	-.172	-.526	.185
	jalur kendaraan pribadi	-.052	-.190	.224	-.090	.115	-.266	-.112	-.423	.777[a]	.134	.056	.112
	denah tempat duduk	-.241	.002	.040	-.244	.199	-.304	-.135	-.172	.134	.859[a]	-.014	-.041
	konfigurasi bangku	.290	-.158	.115	-.207	.196	.070	.058	-.526	.056	-.014	.645[a]	-.215
	kepadatan tempat duduk	-.596	.122	-.099	.156	-.205	-.466	-.087	.185	.112	-.041	-.215	.744[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Tabel diatas menunjukan tidak ada variabel dengan nilai MSA di bawah 0,5 oleh sebab itu maka seluruh variabel dapat dipertahankan dalam analisis faktor selanjutnya.

Communalities

	Initial	Extraction
toilet umum	1.000	.788
sarana parkir	1.000	.674
meeting point	1.000	.640
petunjuk arah	1.000	.678
pusat informasi	1.000	.847
jalur evakuasi	1.000	.679
halte busyway	1.000	.647
jalur pejaan kaki	1.000	.836
jalur kendaraan pribadi	1.000	.616
denah tempat duduk	1.000	.495
konfigurasi bangku	1.000	.522
kepadatan tempat duduk	1.000	.611

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel Komunalitas (Communalities) dalam analisis faktor menunjukkan seberapa besar varians suatu variabel dapat dijelaskan oleh faktor-faktor yang diekstraksi. Variavel dianggap mampu menjelaskan jika memiliki nilai komunalitas lebih besar dari 0,5 sedangkan nilai dibawahanya menandakan variabel kurang dapat dijelaskan oleh faktor yang diekstraksi. Berdasarkan tabel disamping hanya variabel denah tempat duduk yang memiliki nilai komunalitas dibawah 0,5 yaitu 0,495. Namun secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar variabel memiliki kontribusi yang cukup baik dalam membentuk faktor yang diekstraksi, sehingga model yang dihasilkan dapat dijadikan dasar dalam analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis faktor yang ditunjukkan dalam tabel *Total Variance Explained*, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga komponen yang memiliki eigenvalue di atas 1, yang menjadi dasar dalam menentukan jumlah faktor yang dipertahankan dalam penelitian ini. Pada tahap *Initial Eigenvalues*, terlihat bahwa komponen pertama memiliki eigenvalue sebesar 5.345, yang mampu menjelaskan 44.545% dari total varians dalam data. Sementara itu, komponen kedua dan ketiga masing-masing memiliki eigenvalue sebesar 1.439 dan 1.248, yang menjelaskan tambahan varians sebesar 11.990% dan 10.403%. Secara kumulatif, tiga komponen pertama ini menjelaskan 66.938% dari total varians, yang menunjukkan bahwa ketiga faktor ini sudah cukup representatif dalam menggambarkan pola hubungan antar variabel dalam penelitian.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.345	44.545	44.545	5.345	44.545	44.545	2.902	24.180	24.180
2	1.439	11.990	56.535	1.439	11.990	56.535	2.612	21.763	45.944
3	1.248	10.403	66.938	1.248	10.403	66.938	2.519	20.994	66.938
4	.966	8.049	74.987						
5	.727	6.060	81.048						
6	.539	4.495	85.542						
7	.508	4.234	89.777						
8	.396	3.300	93.076						
9	.353	2.945	96.022						
10	.218	1.820	97.842						
11	.147	1.221	99.063						
12	.112	.937	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel *Rotated Component matrix* menunjukkan hasil rotasi faktor menggunakan metode Varimax dengan Kaiser Normalization. Rotasi ini dilakukan untuk memperjelas pola hubungan antara variabel dengan faktor-faktor yang terbentuk. Dari tabel, terlihat bahwa setiap variabel memiliki nilai factor loading tertinggi pada salah satu dari tiga faktor yang terbentuk. Interpretasi terhadap hasil rotasi ini adalah sebagai berikut:

Rotated Component Matrix[a]

	Component		
	1	2	3
toilet umum	.875	.099	.111
sarana parkir	.714	.328	.239
meeting point	.779	.138	.121
petunjuk arah	.261	.781	-.002
pusat informasi	.267	.865	.164
jalur evakuasi	.143	.725	.366
halte busyway	-.041	.429	.679
jalur pejaan kaki	.448	.113	.789
jalur kendaraan pribadi	.111	.192	.753
denah tempat duduk	.484	.385	.337
konfigurasi bangku	.192	-.015	.696
kepadatan tempat duduk	.612	.459	.160

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Faktor 1. Variabel dengan loading faktor tinggi pada Faktor ini adalah: Toilet umum (0.875), Sarana parkir (0.714), Meeting point (0.779), Kepadatan tempat duduk (0.612), Denah tempat duduk (0.484). Faktor ini dapat diinterpretasikan sebagai Fasilitas Umum dan Kenyamanan Area karena memuat aspek terkait fasilitas dasar yang tersedia bagi pengunjung.

Faktor 2. Variabel dengan loading faktor tinggi pada Faktor meliputi: Petunjuk arah (0.781), Pusat informasi (0.865), Jalur evakuasi (0.725). Faktor ini dapat diinterpretasikan sebagai Aksesibilitas dan Informasi, yang mencakup sarana penunjang bagi mobilitas dan keselamatan pengunjung.

Faktor 3. Variabel dengan loading faktor tinggi pada Faktor 3 adalah: Jalur pejalan kaki (0.789), Jalur kendaraan pribadi (0.753), Konfigurasi bangku (0.696), *Anti-Image Matrices* (0.679). Faktor ini dapat diinterpretasikan sebagai Transportasi dan Tata Letak Area, yang berkaitan dengan transportasi, pergerakan dan tata ruang pengunjung dalam area konser. Dengan hasil ini, penelitian dapat menyimpulkan bahwa terdapat tiga faktor utama yang berkontribusi dalam kepuasan penonton konser, yaitu Fasilitas Umum dan Kenyamanan Area, Aksesibilitas dan Informasi, serta Desain dan Tata Letak Area.

Tabel *component matrix* berfungsi untuk menunjukkan nilai korelasi antar variabel dengan faktor yang terbentuk, tabel dibawah menunjukkan keseluruhan faktor yang terbentuk memiliki nilai transformation matrix diatas 0,5 yang maknanya nilai korelasi masing-masing variabel dengan faktor yang terbentuk sudah cukup kuat. Nilai korelasi 0.623 pada faktor 1 menunjukkan bahwa variabel yang terbentuk tetap ada dalam Komponen 1 setelah rotasi. Demikian juga dengan nilai korelasi faktor 2 sebesar 0.576 dan nilai korelasi faktor 3 sebesar 0.529 menunjukkan bahwa baik variabel pada faktor 2 dan 3 juga memiliki korelasi yang kuat terhadap masing-masing komponen setelah rotasi.

Component Transformation Matrix

Co...	1	2	3
1	.623	.576	.529
2	-.571	-.127	.811
3	.534	-.807	.250

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Atas dasar perhitungan EFA tersebut terdapat 3 faktor baru yang dapat mempengaruhi kepuasan penonton pertunjukan musik, faktor tersebut terdiri dari **Faktor Fasilitas Umum dan Kenyamanan Area** yang terdiri dari variabel toilet umum, sarana parkir, meeting point, kepadatan tempat duduk dan denah tempat duduk. Faktor ini mencerminkan fasilitas yang mendukung kenyamanan penonton pertunjukan musik dalam suatu *Venue*. Faktor kedua adalah **Faktor Aksesibilitas dan Informasi** yang terdiri dari variabel petunjuk arah, pusat informasi, dan jalur evakuasi. Faktor ini menggambarkan kemudahan akses, navigasi, dan keselamatan selama di *Venue event*. Faktor ketiga adalah **Faktor Transportasi dan Tata Letak Area** yang terdiri dari *Anti-Image Matrices*, jalur pejalan kaki, jalur kendaraan pribadi, dan konfigurasi bangku. Faktor ini mencerminkan pergerakan penonton, kemudahan transportasi umum, dan pengaturan tempat duduk.

Adapun tahapan berikutnya adalah menganalisa pengaruh signifikan dari ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan penonton pertunjukan musik dengan menggunakan Smart Pls. Dengan menggunakan aplikasi Smart PLS maka didapatkan hasil *bootsraping* sebagai berikut:

1. Uji Validitas (*average variance extracted*)

Hasil uji validitas menunjukkan nilai AVE untuk semua konstruk diatas 0.5 yang berarti bahwa variabel-variabel memiliki validitas konvergen yang baik sehingga setiap variabel katakanaan valid dan dapat dengan baik menjelaskan setiap indikatornya.

Average variance extracted (AVE) - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.604	0.603	0.049	12.431	0.000
Faktor 2_Aksesibilitas & Informasi	0.731	0.726	0.044	16.621	0.000
Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area	0.607	0.606	0.048	12.759	0.000
Y (Kepuasan Penonton)	0.613	0.614	0.049	12.621	0.000

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

Hasil uji realibilitas menunjukkan semuan faktor yang diteliti memiliki nilai Cronbach alpha diatas 0,6 yang menandakan semua faktor reliable untuk diteliti. Nilai T-

Cronbach's alpha - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.841	0.837	0.032	26.359	0.000
Faktor 2_Aksesibilitas & Informasi	0.817	0.812	0.041	19.682	0.000
Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area	0.782	0.778	0.045	17.349	0.000
Y (Kepuasan Penonton)	0.695	0.692	0.060	11.642	0.000

Statistic > 1.96 dan P-Value < 0.05 (0.000) untuk semua konstruk, menunjukkan bahwa semua hasil uji reliabilitas signifikan dan memiliki konsistensi internal yang kuat sehingga layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3. Validitas setiap indikator (*factor loading*)

Pengujian validitas setiap indikator menunjukan hasil Outer Loadings ≥ 0.5 menandakan indikator memiliki kontribusi yang kuat terhadap konstruknya, nilai T-Statistics > 1.96 dan P-Value < 0.05 menunjukkan semua indikator dalam model ini signifikan terhadap konstruknya serta memiliki validitas indikator yang baik.

Outer loadings - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
X1.1 (toilet umum) <- Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.835	0.832	0.040	20.937	0.000
X1.2 (lahan parkir) <- Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.773	0.765	0.067	11.502	0.000
X1.3 (titik kumpul) <- Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.679	0.675	0.101	6.745	0.000
X2.1 (petunjuk arah) <- Faktor 2_Aksesibilitas & Informasi	0.813	0.806	0.051	15.869	0.000
X2.2 (pusat informasi) <- Faktor 2_Aksesibilitas & Informasi	0.924	0.919	0.026	35.266	0.000
X2.3 (jalur evakuasi) <- Faktor 2_Aksesibilitas & Informasi	0.823	0.823	0.051	16.020	0.000
X3.1 (halte busway) <- Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area	0.758	0.754	0.060	12.632	0.000
X3.2 (jalur pejalan kaki) <- Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area	0.904	0.905	0.021	42.276	0.000
X3.3 (jalur kendaraan pribadi) <- Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area	0.780	0.777	0.054	14.437	0.000
X4.1 (denah duduk) <- Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.795	0.800	0.032	24.513	0.000
X4.2 (konfigurasi bangku) <- Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area	0.655	0.641	0.122	5.372	0.000
X4.3 (kepadatan tempat duduk) <- Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area	0.793	0.788	0.054	14.672	0.000
Y1 (perasaan senang) <- Y (Kepuasan Penonton)	0.860	0.862	0.023	37.134	0.000
Y1.2 (merekomendasikan) <- Y (Kepuasan Penonton)	0.681	0.676	0.088	7.723	0.000
Y1.2 (pembelian ulang) <- Y (Kepuasan Penonton)	0.796	0.794	0.052	15.209	0.000

4. Uji koefisien determinasi (*R square*)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R-Square Adjusted sebesar 0.632 dan P value 0.00 menunjukkan bahwa secara signifikan 63.2% variabel Kepuasan Penonton (Y) dipengaruhi oleh variabel bebas dalam model ini secara simultan (Faktor Fasilitas Umum & Kenyamanan Area, faktor Aksesibilitas & Informasi, serta Faktor Transportasi & Tata Letak Area) dan sisanya 36.8%

R-square adjusted - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Y (Kepuasan Penonton)	0.632	0.657	0.044	14.425	0.000

dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

5. Analisa hipotesis (*path analysis*)

Hasil uji analisa jalur menunjukkan nilai P value Faktor 1 lebih kecil dari 0.05 (sebesar 0.00) dan T statistic lebih besar dari 1.96 (sebesar 7,162) sementara dua faktor lainnya memiliki P value lebih besar dari 0.05 dan T Statistik lebih kecil dari 1.96. Dengan nilai koefisien jalur lebih besar dari 0.5 (sebesar 0.647) menunjukkan bahwasannya Faktor 1 secara signifikan memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan penonton pertunjukan musik. Sementara dua faktor lainnya yaitu faktor aksesibilitas & informasi serta faktor transportasi dan tata letak area pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini menunjukkan hanya Faktor Fasilitas Umum dan Kenyamana Area yang secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan penonton pertunjukan

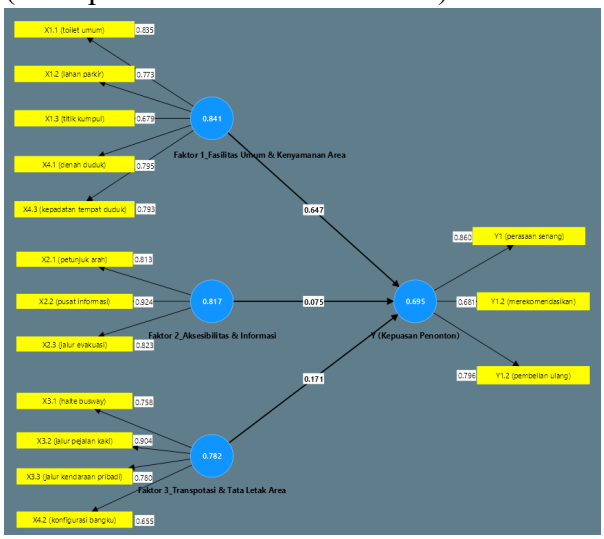
Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Faktor 1_Fasilitas Umum & Kenyamanan Area -> Y (Kepuasan Penonton)	0.647	0.655	0.090	7.162	0.000
Faktor 2_Aksesibilitas & Informasi -> Y (Kepuasan Penonton)	0.075	0.075	0.092	0.821	0.412
Faktor 3_Transpotasi & Tata Letak Area -> Y (Kepuasan Penonton)	0.171	0.167	0.092	1.861	0.063

musik, sementara dua faktor lainnya tidak berpengaruh signifikan.

6. Model jalur

Hubungan antar variabel tertuang pada gambar jalur dibawah ini, Faktor 1 (Fasilitas Umum & Kenyamanan Area) memiliki nilai faktor loading sebesar 0.841. Faktor 2 (Aksesibilitas & Informasi) memiliki nilai faktor loading 0.817 dan Faktor 3 (Transportasi & Tata Letak Area) memiliki nilai faktor loading 0.782 serta variabel



Dependen (Kepuasan Penonton) memiliki nilai faktor loading 0.695 yang bermakna setiap indikator yang membentuk masing-masing faktor ini sangat kuat (lebih besar dari 0.5) dalam merepresentasikan konstruk latennya. Selain itu Faktor 1 Fasilitas Umum & Kenyamanan Area memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Penonton (0.647, signifikan) sementara faktor 2 Aksesibilitas & Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penonton (0.075, tidak signifikan) demikian pula dengan faktor 3 Transportasi & Tata Letak Area (0.171, tidak signifikan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis faktor eksploratori (EFA) menggunakan SPSS Ver 16, terdapat tiga faktor utama fasilitas *Venue* yang dapat mempengaruhi kepuasan penonton pertunjukan musik. Ketiga faktor tersebut adalah:

Faktor 1. Variabel dengan loading faktor tinggi pada Faktor ini adalah: Toilet umum (0.875), Sarana parkir (0.714), Meeting point (0.779), Kepadatan tempat duduk (0.612), Denah tempat duduk (0.484). Faktor ini dapat diinterpretasikan sebagai Fasilitas Umum dan Kenyamanan Area karena memuat aspek terkait fasilitas dasar yang tersedia bagi pengunjung.

Faktor 2. Variabel dengan loading faktor tinggi pada Faktor meliputi: Petunjuk arah (0.781), Pusat informasi (0.865), Jalur evakuasi (0.725). Faktor ini dapat diinterpretasikan sebagai Aksesibilitas dan Informasi, yang mencakup sarana penunjang bagi mobilitas dan keselamatan pengunjung.

Faktor 3. Variabel dengan loading faktor tinggi pada Faktor 3 adalah: Jalur pejalan kaki (0.789), Jalur kendaraan pribadi (0.753), Konfigurasi bangku (0.696), *Anti-Image Matrices* (0.679). Faktor ini dapat diinterpretasikan sebagai Transportasi dan Tata Letak Area, yang berkaitan dengan transportasi, pergerakan dan tata ruang pengunjung dalam area konser. Terbentuknya 3 faktor baru tersebut diperkuat oleh hasil tabel *component matrix* yang berfungsi untuk menunjukkan nilai korelasi antar variabel dengan faktor yang terbentuk, tabel menunjukkan keseluruhan faktor yang terbentuk memiliki nilai transformation matrix diatas 0,5 yang maknanya nilai korelasi masing-masing variabel dengan faktor yang terbentuk sudah cukup kuat dan menunjukkan keseluruhan faktor yang terbentuk sudah tepat.

Faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi Kepuasan Penonton adalah Fasilitas Umum & Kenyamanan Area dengan nilai loading 0.841. Ini menunjukkan bahwa fasilitas seperti toilet umum, lahan parkir, titik kumpul, denah duduk, dan kepadatan tempat duduk sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan penonton. Faktor Aksesibilitas & Informasi memiliki nilai loading 0.817, yang berarti aspek seperti petunjuk arah, pusat informasi, dan alur evakuasi juga berpengaruh terhadap kepuasan, meskipun tidak sekuat faktor pertama. Faktor Transportasi & Tata Letak Area memiliki nilai loading 0.782, menunjukkan bahwa fasilitas seperti *Anti-Image Matrices*, jalur pejalan kaki, jalur kendaraan pribadi, dan konfigurasi bangku turut berperan dalam meningkatkan kepuasan penonton, meskipun dampaknya lebih kecil dibandingkan dua faktor sebelumnya

Hasil pengujian hipotesisi menggunakan analisis jalur Smart Pls menunjukkan bahwa hanya Faktor 1 (Fasilitas Umum & Kenyamanan Area) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton (p-value = 0.000). Sementara itu, Faktor 2 (Aksesibilitas & Informasi) dan Faktor 3 (Transportasi & Tata Letak Area) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (p-value > 0.05).

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan penonton diantaranya;

- ✓ Prioritaskan Peningkatan Fasilitas Umum & Kenyamanan Area;
- ✓ Menyediakan toilet umum yang lebih banyak dan bersih.
- ✓ Menyediakan lahan parkir yang lebih luas dan mudah diakses.
- ✓ Memastikan ketersediaan titik kumpul yang jelas dan mudah dijangkau.
- ✓ Memperjelas denah duduk agar penonton lebih mudah menemukan tempatnya.
- ✓ Mengatur kepadatan tempat duduk agar lebih nyaman bagi penonton.
- ✓ Melakukan survei tambahan untuk menemukan faktor lain yang mungkin lebih berpengaruh terhadap kepuasan penonton.
- ✓ Mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan feedback langsung dari penonton.

DAFTAR PUSTAKA

Adiatma, D. S., Widjaja, F. N., & Kusumawardhany, P. A. (2016). Analisis Faktor Kepuasan Pengunjung Pada Pertunjukkan Musik Soundrenaline 2014 Di Surabaya. Calyptra, 4(2), 1-15.

Baroroh, A. (2013). Analisis Multivariat dan Time series dengan SPSS 21. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Dewi, V. T., Supriyadi, T., & 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), 2590-2603.

Janoskova, K. (2016). Facility management as an important competitive advantage of companies in international environment. Economics, 5(6).

Minor, M. S., Wagner, T., Brewerton, F. J., & Hausman, A. (2004). Rock on! An elementary model of customer satisfaction with musical performances. Journal of services marketing, 18(1), 7-18.

Sholichah, I. M., Mulyati, D. J., & Maduwinarti, A. (2024). *Relationship Marketing* Dan Kualitas Layanan Acara Terhadap Kepuasan Penonton Konser Nct Dream Di

Jakarta. https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/download/11708/6923

Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In Handbook of market research (pp. 587-632). Cham: Springer International Publishing.

Van der Wagen, L. (2009). Human resource management for events. Routledge.