

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL COST, SOCIAL BENEFITS,*
ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, EVENT QUALITY
TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *SATISFACTION*
PADA PENGUNJUNG *EVENT DJAKARTA WAREHOUSE*
PROJECT**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Strata Satu

Oleh :

NAMA : KINASA ADI PRADHANA
NPM : 01120160033 / 00000027282



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2019**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *SOCIAL COST, SOCIAL BENEFIT, ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, EVENT QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT.

Nama Mahasiswa : Kinasa Adi Pradhana
NPM : 00000027282
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Bisnis International

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M
Anggota : William Santoso S.E., M.Ak.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Kinasa Adi Pradhana

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027282

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *SOCIAL COST, SOCIAL BENEFITS, ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, EVENT QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG *EVENT DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT*”

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 5 September 2019
Yang membuat pernyataan



(Kinasa Adi Pradhana)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH *SOCIAL COST, SOCIAL BENEFITS, ACCESS
QUALITY, VENUE QUALITY, EVENT QUALITY* TERHADAP *REVISIT
INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG
EVENT DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT

Oleh:

Nama : **Kinasa Adi Pradhana**
NPM : **00000027282**
Jurusan : **Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 5 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Kamis 5 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Kinasa Adi Pradhana
NPM : 00000027282
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “*ANALISIS PENGARUH SOCIAL COST, SOCIAL BENEFITS, ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, EVENT QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION MELALUI SATISFACTION PADA PENGUNJUNG EVENT DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT*” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M.	sebagai Penguji	
William Santoso, S.E., M.Ak.	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama dan pembimbing akademik yang membantu sangat banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya dan telah mencurahkan perhatian serta tenaga yang besar, meluangkan waktu, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu melancarkan penelitian ini dengan memperbaiki kesalahan yang saya lakukan di penelitian ini.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M. selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak William Santoso S.E., M.Ak. , selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Bapak Koedjang, Ibu Lilik, dan Adik saya Andhana serta keluarga besar Yap yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman kampus saya Kantin Squad yang beranggotakan Krisna Putra Candra, Kevin Audry, Grand Oxford, Felix Harianto, Kevin Ozyas, Natasya Ong, Stacia Kineta, Wenny Geovani, Gracelyn Estrellita serta teman-teman kampus lain diantaranya Gede Ray, Zatira, Novi, Yemima dan masih banyak lagi yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 26 Juli 2019

Kinasa Adi Pradhana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Social Cost</i>	13
2.1.2 <i>Social Benefits</i>	14
2.1.3 <i>Access Quality</i>	15
2.1.4 <i>Venue Quality</i>	17
2.1.5 <i>Event Quality</i>	18
2.1.6 <i>Satisfaction</i>	20
2.1.7 <i>Revisit Intention</i>	21

2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh <i>Social Impacts</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	25
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	26
2.3.3 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	28
2.4 Model Penelitian	30
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Pengolahan Data	39
3.5.2 Pengujian Hipotesis	40
3.5.3 Uji Reliabilitas	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Djakarta Warehouse Project.....	51
4.2 Analisis Data	51
4.2.1 Statistik Deskriptif	52
4.2.1.1 Karakteristik Responden	52
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.4 Tanggapan Responden	54
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	63
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Social Cost</i>	63
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Social Benefit</i>	64
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Access Quality</i>	65
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Venue Quality</i>	67
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Event Quality</i>	68

4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Satisfaction</i>	71
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Revisit Intention</i>	72
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	73
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	75
4.2.3.2	Evaluasi Outliers	76
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i>	76
4.2.3.2.2	<i>Mutivariate Outliers</i>	78
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinerarity</i> dan <i>Singularity</i>	79
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori	79
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	79
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	81
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	82
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i>	85
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	86
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1	87
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2	87
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3	88
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4	88
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5	89
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6	89
4.3	Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN		106
5.1	Simpulan	106
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	106
5.1.1.1	Pengaruh <i>Social Benefit</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	106
5.1.1.2	Pengaruh <i>Social Cost</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	107
5.1.1.3	Pengaruh <i>Access Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	107
5.1.1.4	Pengaruh <i>Venue Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	108
5.1.1.5	Pengaruh <i>Event Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	108
5.1.1.6	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	109
5.1.2	Simpulan atas Masalah Penelitian.....	110
5.2	Implikasi	110

5.2.1 Implikasi Teoritis	110
5.2.2 Implikasi Manajerial	112
5.3 Rekomendasi.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Djakarta Warehouse Project	6
Gambar 1.2 Dokumentasi Djakarta Warehouse Project	7
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	31
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	42
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.3 Diagram <i>Confirmatory Analysis</i> variabel eksogen	79
Gambar 4.4 Diagram <i>Confirmatory Analysis Satisfaction</i> dan <i>Revisit Intention</i> ..	81
Gambar 4.5 Diagram <i>Full Structural Equation Model</i>	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Urutan Acara Djakarta Warehouse Project.....	6
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	43
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	44
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen	45
Tabel 3.6 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen	45
Tabel 3.7 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>) ..	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Cost</i>	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Benefit</i>	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Access Quality</i>	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Venue Quality</i>	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Event Quality</i>	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Satisfaction</i>	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Revisit Intention</i>	62
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Cost</i>	63
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Benefit</i>	64
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Access Quality</i>	65
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Venue Quality</i>	67
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Event Quality</i>	68
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i>	71
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Revisit Intention</i> ...	72
Tabel 4.18 <i>Goodness of Fit Index</i>	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas data	75
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	76
Tabel 4.21 <i>Mahalonobis Distance</i>	78

Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Eksogen	80
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Endogen	82
Tabel 4.24 Index Pengujian Kelayakan	83
Tabel 4.25 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	84
Tabel 4.26 Uji <i>Reliability</i>	85
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis	87
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Social Cost</i>	94
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Social Benefit</i>	95
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Access Quality</i>	97
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Venue Quality</i>	98
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Event Quality</i>	100
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Satisfaction</i>	103
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Revisit Intention</i>	104
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	111
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1