

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *EVENT AUTHENTICITY*, *EVENT QUALITY*, *EVENT VALUE* DAN *EVENT SATISFACTION* TERHADAP *TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* DARI *PARTNER* PENYELENGGARAAN *EVENT* YANG DIKELOLA OLEH PT. DBL INDONESIA

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

OLEH :

NAMA : INTAN PERMATASARI
NPM : 01120140062



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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa : Intan Permatasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120140062

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH ANTARA *EVENT AUTHENTICITY*, *EVENT QUALITY*, *EVENT VALUE* DAN *EVENT SATISFACTION* TERHADAP *TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* PARTNER PENYELENGGARAAN *EVENT* YANG DIKELOLA OLEH PT. DBL INDONESIA”** 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 mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali padabagian – 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, Januari 2017

Yang membuat pernyataan



(Intan Permatasari)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *EVENT AUTHENTICITY*, *EVENT QUALITY*,
EVENT VALUE DAN *EVENT SATISFACTION* TERHADAP *TRUST* YANG
MEMBENTUK *LOYALTY* DARI *PARTNER* PENYELENGGARAAN
EVENT YANG DIKELOLA OLEH PT. DBL INDONESIA**

Oleh :
Nama : Intan Permatasari
NPM : 01120140062
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, Januari 2017

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Ketua Jurusan Manajemen



Amelia, S.E, RFP-I, MM

Dekan Fakultas Ekonomi



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



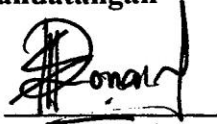


UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 16 Januari 2017 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 : **Intan Permatasari**
NPM : **01120140062**
Jurusan : **Manajemen**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH ANTARA *EVENT AUTHENTICITY, EVENT QUALITY, EVENT VALUE* DAN *EVENT SATISFACTION* TERHADAP *TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* PARTNER PENYELENGGARAAN *EVENT* YANG DIKELOLA OLEH PT. DBL INDONESIA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

DewanPenguji :	Status	Tandatangan
Dr Ronald S., S.T., M.M	,sebagaiKetua/ Pembimbing	
Hananiel M. Gunawan, BA, MBA	,sebagaiPengujiPertama/ Anggota	
Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M	,sebagaiPengujiKedua/ Sekertaris	



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *EVENT AUTHENTICITY*, *EVENT QUALITY*, *EVENT VALUE* DAN *EVENT SATISFACTION* TERHADAP *TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* DARI *PARTNER* PENYELENGGARAAN *EVENT* YANG DIKELOLA OLEH PT. DBL INDONESIA

Nama Mahasiswa : Intan Permatasari

NPM : 01120140062

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Bisnis Internasional

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald, S.T., M.M.

Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald, S.T., M.M.

Penguji I : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA

Penguji II : Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M

Kata Pengantar

Puji dan rasa syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat limpahan dan rahmatNya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “Analisi Pengaruh *Event Authenticity*, *Event Quality*, *Event Value* dan *Event Satisfaction* Terhadap *Trust* yang Membentuk *Loyalty* dari *Partner* Penyelenggaraan Event yang Dikelola Oleh PT. DBL Indonesia” ini kami susun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada Jurusan *International Business*, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M. selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M selaku pembimbing dua yang telah banyak membantu semasa penyusunan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis selesai menyusun tugas akhir ini.
4. Keluarga penulis yang telah membesarkan dan mendidik, serta memberikan dukungan dan doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Rekan-rekan di Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya yang juga telah banyak membantu penulis.
6. Wiryawan Prasetyo yang banyak membantu dan memberikan *support* hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Rekan-rekan PT. DBL Indonesia yang telah memberikan *support untuk* menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan PT. Platinum Ceramics Industry yang telah memberikan *support untuk* menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Lampiran	x
Abstrak.....	xi
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	17
2.1 Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis.....	17
2.1.1 Loyalty.....	17
2.1.2 Trust.....	18
2.1.3 Event Satisfaction	19
2.1.4 Event Value.....	20
2.1.5 Event Quality	21
2.1.6 Event Authenticity	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23

2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh Event Authenticity terhadap Event Quality	25
2.3.2 Pengaruh Event Authenticity terhadap Event Value	25
2.3.3 Pengaruh Event Quality terhadap Satisfaction with Event	26
2.3.4 Pengaruh Event Value terhadap Satisfaction with Event	26
2.3.5 Pengaruh Event Value terhadap Trust	27
2.3.6 Pengaruh Satisfaction with Event terhadap Trust	28
2.3.7 Pengaruh Trust terhadap Loyalty	28
2.4 Model Penelitian	29
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	30
BAB III Metodologi Penelitian	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Data	31
3.1.2 Sumber Data.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengumpulan Variabel.....	36
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Pengolahan Data	39
3.5.2 Pengujian Hipotesis	39
3.5.2.1 Uji Validitas	40
3.5.2.2 Uji Realibilitas	40

3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi	43
3.5.2.5 Analisis Linier Regresi Sederhana.....	43
3.5.2.6 Analisis Linier Regresi Berganda	44
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R)	43
3.5.2.8 Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.5.2.9 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV Analisa Data dan Pembahasan.....	49
4.1 Gambaran Umum PT. DBL Indonesia	49
4.2 Analisis Data	51
4.2.1 Statistik Deskriptif	51
4.2.1.1 Karakteristik Responden	51
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	52
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	53
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	61
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Event Authenticity</i>	61
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Event Quality</i>	63
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Event Value</i>	64
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Event Satisfaction</i>	65
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Trust</i>	67
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Loyalty</i>	68
4.2.3 Uji Validitas	69
4.2.4 Uji Realibilitas	70
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	72
4.2.5.1 Uji Normalitas	72

4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas	78
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas	84
4.2.5.4 Uji Linearitas	86
4.3 Metode Analisis Statistika	87
4.3.1 Analisis Regresi	87
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana	87
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda	91
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi	92
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana	92
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	93
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	93
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	95
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	95
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	97
4.5 Pembahasan	99
4.5.1 Pembahasan Tiap Variabel	103
BAB V KESIMPULAN	120
5.1 Simpulan	120
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	120
5.1.1.1 Pengaruh <i>Event Authenticity</i> terhadap <i>Event Quality</i>	120
5.1.1.2 Pengaruh <i>Event Authenticity</i> terhadap <i>Event Value</i>	121
5.1.1.3 Pengaruh <i>Event Quality</i> terhadap <i>Event Satisfaction</i>	121
5.1.1.4 Pengaruh <i>Event Value</i> terhadap <i>Event Satisfaction</i>	122
5.1.1.5 Pengaruh <i>Event Value</i> terhadap <i>Trust</i>	122

5.1.1.6 Pengaruh <i>Event Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	123
5.1.1.7 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i>	123
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	124
5.2 Implikasi	124
5.2.1 Implikasi Teoritis	124
5.2.2 Implikasi Manajerial	125
5.3 Rekomendasi	130
DAFTAR PUSTAKA.....	140

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Tiga Besar Jenis Aktivitas yang disukai Anak Muda	3
1.2 Data Jenis Olah Raga yang sering dilakukan dan ditonton	3
1.3 Logo PT. DBL Indonesia	4
1.4 Suasana Penyelenggaraan DBL.....	6
1.5 Suasana Penyelenggaraan JRBL.....	7
1.6 Suasana Penyelenggaraan NBL.....	7
1.7 Penyerahan rekor MURI penyelenggara liga basket pelajar terbesar.....	12
1.8 Penyerahan rekor MURI sebagai penyelenggara kompetisi 3x3.....	12
2.1 Model Penelitian	29
4.1 P-Plot Uji Normalitas <i>Trust</i>	72
4.2 P-Plot Uji Normalitas <i>Event Quality</i>	73
4.3 P-Plot Uji Normalitas <i>Event Value</i>	74
4.4 P-Plot Uji Normalitas <i>Event Satisfaction</i>	75
4.5 P-Plot Uji Normalitas <i>Event Satisfaction</i>	76
4.6 P-Plot Uji Normalitas <i>Loyalty</i>	77
4.7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Trust</i>	78
4.8 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Event Quality</i>	79
4.9 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Event Value</i>	80
4.10 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Event Satisfaction</i>	81
4.11 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Event Satisfaction</i>	82
4.12 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Loyalty</i>	83

DAFTAR TABEL

1.1 Perkembangan PT. DBL Indonesia	5
1.2 Urutan Jenis Sponsor Liga PT. DBL Indonesia.....	8
1.3 Daftar Partner Liga yang diselenggarakan PT. DBL Indonesia.....	9
1.4 List Masa Kerjasama Sponsor PT. DBL Indonesia.....	10
3.1 Desain inti Kuisisioner	35
3.2 Devinisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	46
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2 Responden Berdasarkan Usia	52
4.3 Derajat Penilaian Setiap Variable	53
4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Event Authenticity</i>	54
4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Event Quality</i>	55
4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Event Value</i>	57
4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Event Satisfaction</i>	58
4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Trust</i>	59
4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Loyalty</i>	60
4.10 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Event Authenticity</i>	61
4.11 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Event Quality</i>	63
4.12 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Event Value</i>	64
4.13 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Event Satisfaction</i>	66
4.14 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Trust</i>	67
4.15 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Loyalty</i>	68
4.16 Hasil Uji Validitas <i>Event Authenticity</i>	69

4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Event Quality</i>	69
4.18 Hasil Uji Validitas <i>Event Value</i>	70
4.19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Event Satisfaction</i>	70
4.20 Hasil Uji Validitas <i>Trust</i>	70
4.21 Hasil Uji Validitas <i>Loyalty</i>	70
4.22 Hasil Uji Reabilitas <i>Event Authenticity</i>	70
4.23 Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Event Quality</i>	71
4.24 Hasil Uji Reabilitas <i>Event Value</i>	71
4.25 Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Event Satisfaction</i>	71
4.26 Hasil Uji Reabilitas <i>Trust</i>	71
4.27 Hasil Uji Reabilitas <i>Loyalty</i>	71
4.28 Kolmogorov Smirnov (EV,ES *T)	72
4.29 Kolmogorov Smirnov (EQ*EA)	73
4.30 Kolmogorov Smirnov (EQ*EA)	73
4.31 Kolmogorov Smirnov (EV*EA)	74
4.32 Kolmogorov Smirnov (ES*EQ)	75
4.33 Kolmogorov Smirnov (ES*EV)	76
4.34 Kolmogorov Smirnov (L*T)	77
4.35 Kolmogorov Spearman (EV,ES*T)	78
4.36 Kolmogorov Spearman (EQ*EA)	79
4.37 Kolmogorov Spearman (EV*EA)	81
4.38 Kolmogorov Spearman (ES*EQ)	82
4.39 Kolmogorov Spearman (ES*EV)	83
4.40 Kolmogorov Spearman (L*T)	84

4.41 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	84
4.42 Hasil Uji Linearitas	86
4.43 Hasil Uji Regresi Sederhana (EQ*EA)	87
4.44 Hasil Uji Regresi Sederhana (EV*EA)	88
4.45 Hasil Uji Regresi Sederhana (ES*EQ)	89
4.46 Hasil Uji Regresi Sederhana (ES*EV)	89
4.47 Hasil Uji Regresi Sederhana (LO*TR)	90
4.48 Hasil Uji Regresi Berganda (EV, ES*TR)	91
4.49 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 Adjusted (R^2)	93
4.50 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)	94
4.51 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 3 (R^2)	94
4.52 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 4 (R^2)	95
4.53 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 5 (R^2)	95
4.54 Hasil Uji F	95
4.55 Hasil Uji T	97
4.56 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Event Authenticity</i> terhadap <i>Event Quality</i>	107
4.57 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Event Authenticity</i> terhadap <i>Event Value</i>	109
4.58 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Event Quality</i> terhadap <i>Event Satisfaction</i>	111
4.59 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Event Value</i> terhadap <i>Event Satisfaction</i>	113
4.60 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Event Value</i> terhadap <i>Trust</i>	115
4.61 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Event Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	116
4.62 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i>	118
5.1 Implikasi Teoritis	124
5.2 Implikasi <i>Managerial</i>	128

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Wawancara dengan Arthur Rusli.....	132
1.2 Wawancara dengan Sanfrandy Tanu.....	133
1.3 Wawancara dengan Thomas More Soeharto.....	134
1.4 Lampiran Kuesioner.....	132
1.5 Lampiran Olah Data.....	139