

**ANALISIS PENGARUH *KEY PERFORMANCE INDICATORS* TERHADAP
PERSEPSI EFEKTIVITAS *EVENT ORGANIZER* DARI SUDUT
PANDANG WISATAWAN**

(Studi Kasus Sounds of Downtown Vol. 6)

SKRIPSI



Oleh :

ARIANA ZAKINAH PUTRI

NPM. 21045010060

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH KEY PERFORMANCE INDICATORS TERHADAP
PERSEPSI EFEKTIVITAS EVENT ORGANIZER DARI SUDUT PANDANG
WISATAWAN
(STUDI KASUS SOUNDS OF DOWNTOWN VOL 6)**

Disusun Oleh:

**Ariana Zakinah Putri
21045010060**

**Menyetujui,
PEMBIMBING**



**Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336**

**Mengetahui
DEKAN**

Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI

Analisis Pengaruh Key Performance Indicators Terhadap Persepsi Efektivitas Event Organizer Dari Sudut Pandang Wisatawan (Studi Kasus Sounds of Downton Vol 6)

Oleh:

Ariana Zakinah Putri

NPM. 21045010060

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

TIM PENGUJI

1. Ketua

Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc.
NPT. 21219900221336

2. Sekretaris

Praja Firdaus N., M.Hub.Int.
NI PPPK. 198807292024211018

3. Anggota

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ariana Zakinah Putri
NPM : 21045010060
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Ilmu Sosial & Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 1 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Ariana Zakinah Putri
NPM. 21045010060

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puja dan puji syukur Kehadirat Allah SWT karena senantiasa melimpahkan karunia serta rahmat-Nya, yang karena-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Key Performance Indicators Terhadap Persepsi Efektivitas Event Organizer Dari Sudut Pandang Wisatawan (Studi Kasus Sounds of Downtown Vol. 6)” dengan baik.

Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan rasa hormat atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Garsione Agni Andrea , S.Pd., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyempatkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penulisan skripsi.
5. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Djunaedi dan Ibu Fatnur. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Terimakasih telah mendiidik saya menjadi pribadi yang kuat dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi tantangan hidup. Berkat doa serta didikan beliau, saya mampu terus melangkah serta bertahan sampai pada titik ini. Tanpa kasih dan restu orang tua, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.
6. Kepada Daniel Ramadhan, saya ucapkan terima kasih yang telah dengan sabar dan penuh perhatian mendampingi serta membantu penulis secara moril maupun teknis selama proses penulisan skripsi ini.

7. Kepada Btari Nur Azizah, sahabat sejak masa sekolah dasar, yang selalu memberikan semangat dan dukungan emosional di tengah tantangan akademik yang dihadapi.
8. Penulis juga menghaturkan rasa terima kasih kepada seluruh rekan seangkatan di Program Studi Pariwisata, yang telah saling berbagi informasi, memberikan bantuan, dan saling menyemangati dalam proses penyusunan skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah
10. memberikan dukungan dan segala doa baik untuk penulis selama menempuh masa perkuliahan.
11. Akhirnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, atas ketekunan, kesabaran, dan keberanian untuk terus melangkah meskipun dalam kondisi yang penuh tekanan dan keraguan. Setiap proses yang dilalui telah menjadi pembelajaran berharga untuk tumbuh dan berkembang, tidak hanya sebagai mahasiswa, tetapi juga sebagai individu yang lebih tangguh.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih terdapat kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan pengetahuan serta pengetahuan penulis sehingga penulis mohon maaf sebesar – besarnya. Meskipun demikian, penulis berharap proposal penelitian ini tetap dapat memberikan manfaat yang positif bagi diri penulis sendiri, pembaca, serta pihak-pihak yang terlibat. Penulis juga berharap penulisan skripsi ini dapat dijadikan bahan refleksi dan pertimbangan untuk perbaikan yang lebih baik di masa depan.

Surabaya, 25 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Konseptual	19
2.2.1 <i>Event Organizer</i> dalam Industri Festival Musik dan MICE	19
2.2.2 Efektivitas <i>Event Organizer</i> dalam Perspektif Pariwisata	20
2.2.3 Key Performance Indicators (KPI) sebagai Ukuran Efektivitas Event Organizer	21
2.4 Kerangka Berpikir	23
2.5 Hipotesis	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian	26
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	27
3.3.1 Variabel Bebas (Independen)	27
3.3.2 Variabel Terikat (Dependen)	28

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.5 Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1 Data Primer	32
3.6.2 Data Sekunder.....	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Uji Analisis Deskriptif.....	34
3.7.2 Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	35
3.7.3 Uji Model Struktural atau Inner Model.....	36
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.2 Hasil Data Penelitian.....	40
4.2.1 Data Responden	40
4.2.2 Tingkat Kehadiran Pengunjung	41
4.2.3 Kepuasan Pengunjung	43
4.2.4 Eksposur Media	46
4.2.5 Loyalitas Pengunjung	49
4.2.6 Efektivitas Event Organizer	51
4.2.7 Hasil Uji Deskriptif.....	55
4.2.8 Hasil Uji Pengukuran atau Outer Model	59
4.2.9 Hasil Uji Inner Model atau <i>Structural Model</i>	66
4.3 Pembahasan	73
4.3.1 Pengaruh Tingkat Kehadiran Pengunjung terhadap Persepsi Efektivitas Event Organizer	73
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Persepsi Efektivitas Event Organizer.....	75
4.3.3 Pengaruh Eksposur Media terhadap Persepsi Efektivitas Event Organizer	76
4.3.4 Pengaruh Loyalitas Pengunjung terhadap Persepsi Efektivitas Event Organizer.....	78
BAB V.....	80

KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4. 1 Line Up SOD Vol 6	39
Gambar 4. 2 Hasil PLS Algorithm	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 1	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu 2	11
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu 3	13
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu 4	15
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu 5	17
 Tabel 3. 1T Definisi Operasional	 28
 Tabel 4. 1 Data Responden.....	 40
Tabel 4. 2 Tingkat Kehadiran Pengunjung	42
Tabel 4. 3 Kepuasan Pengunjung	44
Tabel 4. 4 Eksposur Media.....	47
Tabel 4. 5 Loyalitas Pengunjung.....	49
Tabel 4. 6 Efektivitas EO	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Deskriptif	55
Tabel 4. 8 Hasil Outer loading	59
Tabel 4. 9 Hasil Cross loading	62
Tabel 4. 10 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	64
Tabel 4. 12 Hasil Q-Square	68
Tabel 4. 13 Hasil Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Value).....	71

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Key Performance Indicators* (KPI) terhadap persepsi efektivitas *Event Organizer* (EO) dalam penyelenggaraan festival musik *Sounds of Downtown Vol. 6* di Surabaya tahun 2024. KPI yang dikaji meliputi empat indikator utama: tingkat kehadiran pengunjung, kepuasan pengunjung, eksposur media, dan loyalitas pengunjung. Penelitian ini didasari oleh pentingnya peran EO dalam membentuk pengalaman audiens dan meningkatkan daya saing destinasi pariwisata berbasis *event* kreatif. Menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0, data dikumpulkan dari 130 responden yang merupakan pengunjung langsung festival. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator KPI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi efektivitas EO. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan pengunjung, intensitas eksposur media, kepuasan layanan, dan loyalitas audiens berperan krusial dalam menciptakan persepsi keberhasilan penyelenggaraan event. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model evaluasi EO dalam industri pariwisata dan ekonomi kreatif, serta menawarkan rekomendasi strategis bagi praktisi EO dan pemangku kepentingan pariwisata lokal dalam mengelola festival musik yang berorientasi pada pengalaman pengunjung dan keberlanjutan destinasi.

Kata kunci: *Key Performance Indicators*, efektivitas *event organizer*, kepuasan pengunjung, loyalitas audiens, eksposur media, festival musik, pariwisata kreatif.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Key Performance Indicators (KPIs) on the perceived effectiveness of Event Organizers (EOs) in organizing the Sounds of Downtown Vol. 6 music festival held in Surabaya in 2024. The KPIs examined include four main indicators: visitor attendance, visitor satisfaction, media exposure, and visitor loyalty. The research is grounded in the strategic role of EOs in shaping audience experience and enhancing the competitiveness of event-based tourism destinations. Utilizing a quantitative associative approach and Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 3.0 software, data were collected from 130 respondents who physically attended the festival. The findings reveal that all KPI indicators have a positive and significant influence on the perceived effectiveness of EOs. These results emphasize that visitor engagement, media exposure, service satisfaction, and audience loyalty are critical components in forming perceptions of successful event implementation. This study offers theoretical contributions to the development of EO evaluation models within the tourism and creative economy sectors and provides strategic recommendations for EO practitioners and local tourism stakeholders to manage music festivals that prioritize visitor experience and destination sustainability.

Keywords: *Key Performance Indicators, event organizer effectiveness, visitor satisfaction, audience loyalty, media exposure, music festival, creative tourism.*