

**PENGARUH PERTUNJUKAN *LIVE MUSIC*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
COFENOFE BEKASI SELATAN**

SKRIPSI

**Oleh:
Ridwan Maulana
201210415113**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pertunjukan *Live Music*
Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cofenofe
Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Ridwan Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210415113

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

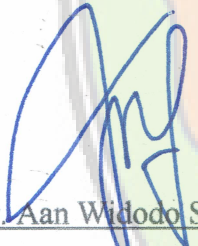
Tanggal Lulus Ujian : 01 Agustus 2019

Jakarta, 07 Agustus 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NID. 041503026


Fikri Reza, S.I.P., M.Si

NID. 021606034

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pertunjukan *Live Music*
Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cofenofe
Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Ridwan Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210415113

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 01 Agustus 2019

Jakarta, 07 Agustus 2019

MENGESAHKAN,

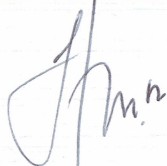
Ketua Tim Penguji : Novrian, S.Sos, M.I.Kom
NID 0041501018

Penguji I : Fikri Reza, S.I.P.M.Si
NID 021606034

Penguji II : Azhar Irfansyah, S.IP., M.A
NID 041712042

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom
NIP 1602244

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cofenofe Bekasi Selatan** ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah ditulis secara jelas sesuai dengan kaidah penelitian karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.



Jakarta, 07 Agustus 2019



Ridwan Maulana

201210415113

ABSTRAK

Ridwan Maulana, 201210415113, Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan loyalitas pelanggan Cofenofe di Bekasi Selatan, dimana faktor yang dianggap sangat mempengaruhi loyalitas adalah pertunjukan *live music*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi secara empiris mengenai seberapa besar pengaruh pertunjukan *live music* terhadap loyalitas pelanggan di Cofenofe Bekasi Selatan.

Populasi dipilih berdasarkan pertimbangan khusus menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sample sebanyak 125 responden dan alat ukur menggunakan kuensioner yang berisi 25 (dua puluh lima) pernyataan dengan pengukuran skala *Likert*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji teori elaborasi dengan menurunkan *central route* dan *peripheral route* sebagai sub variabel dari pertunjukan *live music* kemudian menganalisis hubungannya dengan loyalitas pelanggan dengan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 24.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pertunjukan *live music* berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan *central route* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,908 > 1,657$). Dari total koefisien determinasi simultan sebesar 42,1% sumbangan efektifnya sebesar 17,46 % sumbangan relatif sebesar 41,47 % selanjutnya pada *peripheral route* nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,896 > 1,657$). Dari total koefisien determinasi simultan sebesar 42,1% sumbangan efektif dari sebesar 24,71% sumbangan relatifnya sebesar 58,69 %.

Kata Kunci : Pertunjukan *live music*, Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Ridwan Maulana, 201210415113, Effect of Performance Live Music on Customer Loyalty

This research is motivated by the problem of customer loyalty Cofenofe South Bekasi, where the factors that are considered to greatly affect loyalty are performances live music. The purpose of this study is to obtain empirical information about how much influence shows live music on customer loyalty in Cofenofe South Bekasi.

The population was chosen based on special considerations using a purposive sampling technique with a total sample of 125 respondents and a measuring instrument using a questionnaire containing 25 (twenty five) statements with a scale measurement Likert. This research is a quantitative study that examines elaboration theory by lowering central route and peripheral route as a sub variable of performances live music then analyzing its relationship with customer loyalty by processing data using SPSS version 24.

This study concludes that performances live music have effect a positive on loyalty customer. This is indicated by the Center Route with $t_{count} > t_{tabel}$ ($6.908 > 1.657$). From the total coefficient of simultaneous determination of 42.1%, the effective contribution of 17.46% is a relative contribution of 41.47%, then on the peripheral route, the value of $t_{count} > t_{tabel}$ ($7.896 > 1.657$). From the total coefficient of simultaneous determination of 42.1%, effective contribution of 24.71% relative contribution was 58.69%.

Keywords: Live music show, Customer loyalty

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cofenofe Bekasi Selatan”** ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan, pengumpulan data, dan pengolahan data atas bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs H. Bambang Karsono,, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi sekaligus pembimbing I penulis yang senantiasa membimbing penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Fikri Reza S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk membimbing serta mendukung penulis selama menyusun proposal skripsi.
5. Ibu Dr. Diah Ayu Permatasari, S.T, S.I.P, M.I.R, selaku pembimbing Akademik.
6. Drs. Suherman dan Titi Farlen, selaku orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan semangat selama penyusunan proposal ini.
7. Intan Oktavianti selaku *Manager Band* di Cofenofe Bekasi Selatan yang telah membantu penulis memberikan akses untuk melakukan penelitian di Cofenofe Bekasi Selatan.
8. Seluruh Musisi band di Cofenofe Bekasi Selatan yang telah membantu penulis pada saat observasi untuk mendapatkan informasi seputar Pengaruh Pertunjukan *Live Music* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun tentang penulisan laporan ini.

Jakarta, 07 Agustus 2019

Peneliti,



Ridwan Maulana



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Identifikasi Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.2 Kegunaan Teoritis	9
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Komunikasi	10

2.2 Pengertian Musik	10
2.2.1 Fungsi Musik.....	11
2.2.2 Musik Sebagai Media Komunikasi	11
2.2.4 Pertunjukan <i>Live Music</i>	12
2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pertunjukan <i>Live Music</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.3 Loyalitas Pelanggan	15
2.3.1 Karakteristik Loyalias	15
2.3.2 Komponen yang mempengaruhi loyalitas.....	15
2.3.3 Strategi Meningkatkan Loyalitas	16
2.3.4 Tahapan Loyalitas	16
2.3.5 Indikator Loyalitas	17
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Teoritis.....	18
2.5.1 Teori Kemungkinan Elaborasi.....	18
2.6 Kerangka Pemikiran.....	21
2.7 Hipotesis.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Pradigma Penelitian	23
3.2 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian	23
3.3 Variabel Penelitian.....	23
3.3.1 Operasional variabel X	24
3.3.2 Operasional variabel Y	25
3.4 Poulasi dan Sample	26

3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sample.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Skala Pengukuran.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Validitas	29
3.7.2 Reliabilitas	31
3.7.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.8 Analisis data.....	34
3.8.1 Analisis Korelasi	34
3.8.3 Analisis regresi linear sederhana.....	35
3.8.4 Analisis linear berganda.....	36
3.8.2 Koefisien Determinasi.....	37
3.8.4 Sumbangan Relatif (SR) dan sumbangan Efektif	37
3.9 Lokasi Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Cofenofe	39
4.1.2 Karakteristik Responden	41
4.1.3 Deskripsi pernyataan variabel X 1 <i>Central Route</i> pada Pertunjukan <i>Live Music</i>	43
4.1.4 Deskripsi pernyataan variabel X 2 <i>Peripheral Route</i> pada Pertunjukan <i>Live Music</i>	46
4.1.5 Deskripsi pernyataan variabel Y loyalitas pelanggan	56

4.2 Analisis data	62
4.2.1 Uji Korelasi	62
4.2.2 Analisis regresi linear sederhana.....	63
4.2.3 Uji Hipotesis	64
4.2.4 Pengaruh <i>Central Route</i>	64
4.2.5 Pengaruh <i>Peripheral Route</i>	65
4.3 Uji regresi berganda	66
4.3.1 Uji Signifikansi Simultan.....	67
4.3.2 Koefisien Determinasi Simultan	68
4.3.3 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif	69
4.4 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Data Lokasi <i>Coffe Shop</i> di Kota Bekasi Selatan	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Operasional Variabel X.....	25
Tabel 3.2	Operasional Variabel Y	25
Tabel 3.3	Acuan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	30
Tabel 3.4	Butir pertanyaan Variabel X_1 <i>Central Route</i>	32
Tabel 3.5	Butir pertanyaan Variabel X_2 <i>Peripheral Route</i>	32
Tabel 3.6	Butir pertanyaan Variabel Y Loyalitas Pelanggan.....	33
Tabel 3.7	Hasil Uji Realibilitas	34
Tabel 3.8	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 4.1	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4.2	Klasifikasi responden berdasarkan usia	41
Tabel 4.3	Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan	42
Tabel 4.4	Klasifikasi responden berdasarkan jenis musik.....	42
Tabel 4.5	Klasifikasi responden berdasarkan pengalaman berkunjung	43
Tabel 4.6	Jawaban responden pada butir pertanyaan 1	43
Tabel 4.7	Jawaban responden pada pertanyaan 2.....	44
Tabel 4.8	Jawaban responden pada pertanyaan 3.....	45
Tabel 4.9	Jawaban responden pada pertanyaan 4.....	46
Tabel 4.10	Jawaban responden pada pertanyaan 5.....	47
Tabel 4.11	Jawaban responden pada pertanyaan 6.....	45
Tabel 4.12	Jawaban responden pada pertanyaan 7.....	48

Tabel 4.13	Jawaban responden pada pertanyaan 8.....	49
Tabel 4.14	Jawaban responden pada pertanyaan 9.....	49
Tabel 4.15	Jawaban responden pada pertanyaan 10.....	50
Tabel 4.16	Jawaban responden pada pertanyaan 11.....	51
Tabel 4.17	Jawaban responden pada pertanyaan 12.....	52
Tabel 4.18	Jawaban responden pada pertanyaan 13.....	52
Tabel 4.19	Jawaban responden pada pertanyaan 14.....	53
Tabel 4.20	Jawaban responden pada pertanyaan 15.....	54
Tabel 4.21	Jawaban responden pada pertanyaan 16.....	55
Tabel 4.22	Jawaban responden pada pertanyaan 17.....	55
Tabel 4.23	Jawaban responden pada pertanyaan 18.....	56
Tabel 4.24	Jawaban responden pada pertanyaan 19.....	57
Tabel 4.25	Jawaban responden pada pertanyaan 20.....	57
Tabel 4.26	Jawaban responden pada pertanyaan 21.....	58
Tabel 4.27	Jawaban responden pada pertanyaan 22.....	59
Tabel 4.28	Jawaban responden pada pertanyaan 23.....	60
Tabel 4.29	Jawaban responden pada pertanyaan 24.....	60
Tabel 4.30	Jawaban responden pada pertanyaan 25.....	61
Tabel 4.31	Hasil Uji Korelasi.....	62
Tabel 4.32	Uji T (X1) <i>Central route</i>	64
Tabel 4.33	Uji T (X2) <i>Peripheral route</i>	65
Tabel 4.34	Koefisien regresi linear berganda.....	66
Tabel 4.35	Hasil Uji F Simultan.....	67
Tabel 4.36	Koefisien determinasi simultan.....	68
Tabel 4.37	Sumbangan relatif dan efektif	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Cofenofe.....	39
Gambar 4.2 Diagram Koefisien Determinasi	76



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Bagan 4.1 Struktur Cofenofe.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan

Lampiran 3 : Kuensioner

Lampiran 4 : Table Matrik Penelitian

Lampiran 5 : *Coding Sheet & Coding Book*

Lampiran 6 : Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Berganda

Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian

