Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League* di Noach Coffee, Bekasi

SKRIPSI

Oleh:
Khoirul Rizal Suryanto
201810415047

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League* di Noach Coffee, Bekasi

SKRIPSI

Oleh:
Khoirul Rizal Suryanto
201810415047



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League* di Noach Coffee, Bekasi
Nama Mahasiswa	: Khoirul Rizal Suryanto
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810415047
Program Studi / Fakultas	: Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 202.

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.I.Kom

NIDN. 0323057006

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League* di Noach Coffee, Bekasi
Nama Mahasiswa	: Khoirul Rizal Suryanto
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810415047
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr.Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.kom .....

NIDN.0303077002

Penguji : Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.I.Kom .....

NIDN. 0323057006

Sekretaris Penguji : Fikri Reza, S.IP, M.Si. .....

NIDN. 0330077702

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto,S.Sos.,M.Si	**Dra. Truly Wangsalegawa. M.A., M.Ed., Ph.D**
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan English Premier League di Noach Coffee, Bekasi" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di 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 difoto copy 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, 29 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Khoirul Rizal Suryanto

(201810415047)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kegiatan nonton bareng pertandingan English Premier League yang diselenggarakan oleh komunitas United Indonesia Chapter Bekasi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert yang mengukur enam dimensi utama kepuasan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, pengalaman emosional, harga dan nilai, kenyamanan dan fasilitas, serta kemudahan akses. Data dianalisis berdasarkan gabungan respons pengunjung laki-laki dan perempuan, serta mengelompokkan kategori "sangat setuju" dan "setuju" ke dalam satu kategori puas, begitu pula "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" sebagai satu kategori tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada dalam kategori puas. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kemudahan akses (rata-rata 92,5%), diikuti oleh harga dan nilai (90,5%), kualitas pelayanan (91%), kenyamanan dan fasilitas (89%), pengalaman emosional (89%), dan kualitas produk (77%). Uji validitas menunjukkan seluruh item kuesioner valid ($r > 0,4$), sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,906 yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa faktor teknis, emosional, kenyamanan layanan, serta aksesibilitas dan pengalaman pengunjung secara keseluruhan merupakan penentu utama dalam membentuk kepuasan pengunjung pada kegiatan nonton bareng. Temuan ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan strategi pelayanan berbasis pengalaman pada kegiatan komunitas penggemar olahraga.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Nonton Bareng, English Premier League, United Indonesia, Komunikasi Pemasaran

ABSTRACT

This study aims to determine the level of visitor satisfaction with the English Premier League watch-together event organized by the United Indonesia Chapter Bekasi community. A descriptive quantitative approach was used, with data collected through accidental sampling involving 100 respondents. The data were obtained using a Likert-scale questionnaire that measured six main satisfaction dimensions: product quality, service quality, emotional experience, price and value, comfort and facilities, and ease of access. Responses were analyzed by combining male and female participants and grouping "strongly agree" and "agree" into one satisfaction category, while "disagree" and "strongly disagree" were grouped into a single dissatisfaction category.

The results showed that all dimensions were rated in the "satisfied" category. The highest satisfaction was recorded in ease of access (92.5%), followed by price and value (90.5%), service quality (91%), comfort and facilities (89%), emotional experience (89%), and product quality (77%). Validity testing confirmed that all questionnaire items were valid ($r > 0.4$), while reliability testing resulted in a Cronbach's Alpha value of 0.906, indicating a high level of internal consistency. The study confirms that technical factors, emotional engagement, service comfort, and overall accessibility play a crucial role in shaping visitor satisfaction during watch-together events. These findings can serve as a reference for developing experience-based service strategies within sports fan communities..

Keywords: Visitor Satisfaction, Watch Party, English Premier League, United Indonesia, Marketing Communication

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk melihat Bagaimana kepuasan pengujung pada event nonton bareng pertandingain Liga Inggris. Sehingga tersusun penulisan ini yang berjudul "Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League* di Noach Coffee, Bekasi".

Tentunya penulisan skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya dukungan dan doa dari pihak-pihak yang terlibat. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT., terima kasih kepada orang tua, diri sendiri dan juga kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan segala dukungan kepada peneliti. Selanjutnya peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., PhD., D.Crim., (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa. M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.I.Kom sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan evaluasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini tanpa lelah. Terima kasih atas segala ilmu dan motivasi yang telah diberikan.
5. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini.

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

6. Kepada keluarga tercinta, terutama kepada Ibu Tri Asih dan Bapak Agus Suryanto, juga istri saya Fadila Cindy Shalvira atas segala dukungan, cinta, dan pengorbanan yang Ibu Tri Asih dan Bapak Agus Suryanto berikan selama perjalanan panjang menuju penyelesaian penelitian ini. Tanpa bimbingan dan cinta Ibu Tri Asih dan Bapak Agus Suryanto, terutama kasih dan kesabaran dari istri saya Fadila Cindy Shalvira serta buah hati yang selalu menjadi titik balik dari rasa lelah Kaluna Nala Chantigi, saya yakin tanpa dukungan, doa, serta kasih sayang mereka saya tidak akan pernah mencapai titik ini.
7. Rekan-rekan di PT Telkom Akses, termasuk atasan dan tim yang membantu dan meringankan langkah saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberi bantuan, saran, dan dukungan untuk peneliti, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri dan orang lain. Tak lupa juga kritik dan saran yang membangun peneliti butuhkan dalam proposal skripsi ini. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga tulisan ini bisa lebih bermanfaat dan mendorong kita semua untuk melakukan penulisan yang lebih baik dalam bidang Ilmu Komunikasi di masa yang akan datang.

Jakarta, 29 Juli 2025



Khoirul Rizal Suryanto

(201810415047)

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

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 xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Manfaat Penelitian 7
1.5.1 Manfaat Teoritis 7
1.5.2 Manfaat Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Penelitian Terdahulu 8
2.2 Tinjauan Teoritis 15
2.2.1 Kepuasan Konsumen 15
2.2.1.1 Manfaat Kepuasan Konsumen 15
2.2.1.2 Definisi Kepuasan Konsumen 16
2.2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen 16
2.3 Kerangka Berpikir 18
BAB III METODE PENELITIAN 20
3.1 Pendekatan Penelitian 20

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.2 Desain Penelitian 20
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 21
3.4 Populasi dan Sampel 21
3.4.1 Populasi 21
3.4.2 Sampel 21
3.5 Operasionalisasi Variabel 22
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas 23
3.5.1 Uji Validitas 23
3.5.2 Uji Reliabilitas 23
3.6 Teknik Pengumpulan Data 23
3.7 Metode Analisis Data 24
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian 24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 26
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 26
4.1.1 Uji Validitas 26
4.2 Hasil Penelitian 28
4.2.1 Gambaran Umum Responden 28
4.3. Hasil Pengelolahan Data 32
4.4 Pembahasan 41
BAB V PENUTUP 45
5.1 Kesimpulan 45
5.2 Saran 47
5.2.1 Saran Praktis 47
5.2.2 Saran Teoritis 48
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 8
Tabel 3. 1 Tabel Operasional 20
Tabel 3. 2 Kegiatan Penelitian 23
Tabel 4. 1 Uji Validitas 24
Tabel 4. 11 Uji Reabilitsa..... 25
Tabel 4. 1 Rata-rata Skor Untuk Setiap Dimensi..... 26
Tabel 4. 2 Uji Validitas 27
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 26
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... 27
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 29
Tabel 4. 6 Skor Rata-rata Kualitas Produk..... 30
Tabel 4. 7 Skor Rata-rata Kualitas Pelayanan..... 31
Tabel 4. 8 Skor Rata-rata Pengalaman Emosional..... 32
Tabel 4. 9 Skor Rata-rata Harga dan Nilai..... 33
Tabel 4. 10 Skor Rata-rata Kenyamanan dan Fasilitas 34
Tabel 4. 11 Skor Rata-rata Kemudahan Akses 35
Tabel 4. 12 Skor Rata-rata Kemudahan Tiket dan Proses Masuk..... 36
Tabel 4. 13 Skor Rata-rata Kualitas Pelayanan..... 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase Penggemar Sepak Bola di Dunia (September 2022) 2
Gambar 1. 2 Suasana Nonton Bareng Manchester United..... 3
Gambar 1. 3 Logo United Indonesia Chapter Bekasi 3
Gambar 1. 4 Logo United Indonesia chapter Bekasi 4
Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Berpikir 19
Gambar 5. 1 Grafik Kepuasan Pengunjung Nobar..... 44

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3 TABULASI DATA

LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI

LAMPIRAN 5 FORM PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

LAMPIRAN 6 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025