BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kegiatan nonton bareng (nobar) yang diselenggarakan oleh United Indonesia Chapter Bekasi di Noach Coffee, dapat disimpulkan bahwa pengunjung secara umum merasa puas terhadap pelaksanaan acara tersebut. Kepuasan ini mencerminkan keberhasilan penyelenggara dalam memenuhi ekspektasi mayoritas peserta, baik dari sisi teknis, emosional, maupun pelayanan dan kenyamanan secara menyeluruh.

Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan tujuh dimensi utama, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, kenyamanan dan fasilitas, pengalaman emosional, harga dan nilai, kemudahan akses, serta kemudahan proses masuk. Dari keseluruhan dimensi tersebut, rata-rata tingkat kepuasan responden berada dalam kategori tinggi. Beberapa dimensi bahkan menunjukkan tingkat kepuasan di atas 90%, khususnya pada indikator pelayanan (94% responden perempuan), pengalaman emosional (92% responden perempuan), dan kemudahan akses (96% pada responden perempuan dan 89% pada laki-laki).

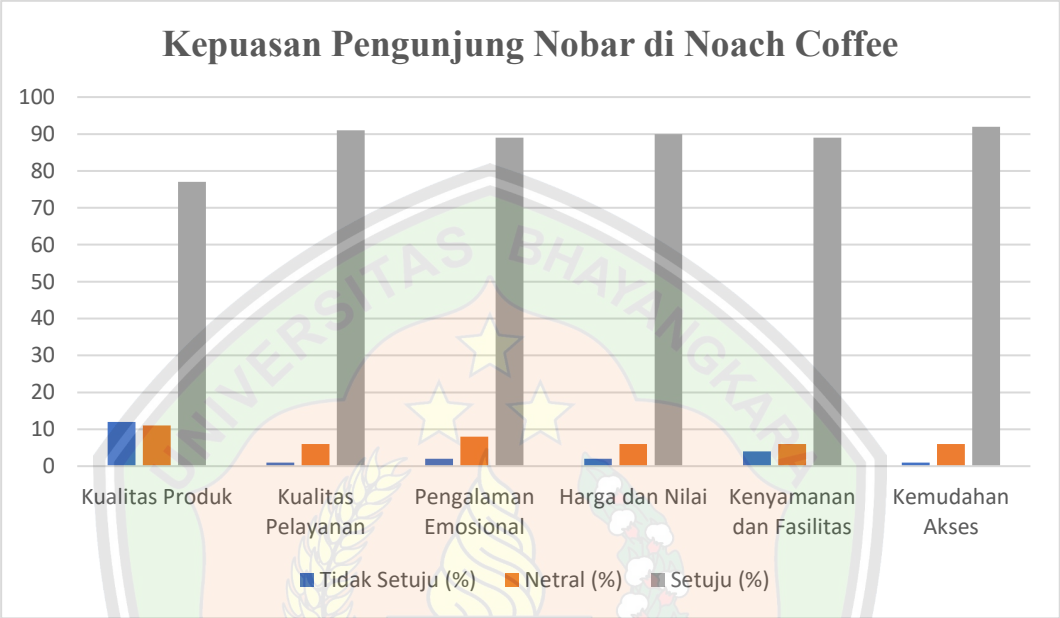
Sementara itu, dimensi kualitas produk juga memperoleh skor tinggi, yakni 83% untuk responden laki-laki dan 71% untuk perempuan, yang menandakan bahwa aspek teknis seperti kejernihan tayangan, kestabilan siaran, dan kualitas suara secara umum telah memenuhi harapan pengunjung. Selain itu, dimensi harga dan nilai mendapatkan apresiasi positif, dengan 96% responden perempuan dan 85% responden laki-laki merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sebanding dengan manfaat dan pengalaman yang diperoleh.

Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan nobar tidak hanya menjadi ajang hiburan semata, tetapi juga mampu menciptakan ruang sosial yang bermakna bagi para penggemar sepak bola. Pengalaman kolektif yang terbentuk melalui suasana pertandingan, interaksi antar pengunjung, serta kualitas penyelenggaraan acara,

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

menjadikan nobar sebagai salah satu bentuk kegiatan komunitas yang bernilai secara emosional dan kultural.

Gambar 5. 1 Grafik ***Kepuasan Pengunjung Nobar di Noach Coffee***



Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan nonton bareng yang diselenggarakan oleh United Indonesia Chapter Bekasi merupakan bentuk aktivitas yang berhasil dari sisi kepuasan pengunjung. Grafik yang ditampilkan menunjukkan data yang telah diolah secara komprehensif, dengan menggabungkan hasil dari responden laki-laki dan perempuan, serta menyatukan kategori "sangat setuju" dan "setuju" ke dalam satu kelompok kepuasan, begitu pula dengan "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" dalam satu kategori ketidakpuasan. Temuan ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengunjung tidak hanya berasal dari satu aspek tunggal, melainkan merupakan hasil dari kontribusi berbagai dimensi—mulai dari kualitas layanan, pengalaman emosional, kenyamanan, hingga persepsi terhadap nilai yang diterima. Oleh karena itu, panitia penyelenggara disarankan untuk mempertahankan dimensi-dimensi yang telah mendapatkan penilaian positif

serta terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan pengalaman yang lebih optimal dan berkesan di masa mendatang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan temuan dan kesimpulan dalam penelitian ini, penulis memberikan sejumlah saran praktis yang ditujukan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam kegiatan nonton bareng (nobar), khususnya yang diselenggarakan oleh United Indonesia Chapter Bekasi:

1. Bagi Penyelenggara Kegiatan Nobar

Penyelenggara diharapkan dapat mempertahankan aspek-aspek yang telah dinilai positif oleh pengunjung, seperti kualitas teknis tayangan, kenyamanan lokasi, dan pelayanan panitia. Selain itu, upaya peningkatan dapat dilakukan melalui penambahan elemen interaktif dalam acara, seperti kuis berhadiah, diskusi pasca-pertandingan, atau sesi foto bersama, guna memperkuat keterlibatan emosional peserta dan menciptakan pengalaman yang lebih berkesan.

2. Bagi Komunitas Penggemar Sepak Bola

Komunitas disarankan untuk terus memperkuat rasa solidaritas dan kebersamaan antar anggota melalui penyelenggaraan kegiatan rutin, tidak hanya terbatas pada nobar. Kegiatan seperti gathering, pertandingan persahabatan, atau diskusi seputar klub dapat menumbuhkan loyalitas anggota serta membangun hubungan emosional yang lebih erat di antara sesama penggemar.

3. Bagi Mitra Tempat Acara (Seperti Kafe Noach Coffee)

Nobar terbukti memberikan nilai tambah sebagai strategi menarik pengunjung dan memperkuat positioning kafe sebagai ruang komunitas. Oleh karena itu, pihak kafe dapat mempertimbangkan kolaborasi jangka panjang dengan komunitas penggemar untuk meningkatkan daya tarik acara dan potensi pemasaran berbasis komunitas.

5.2.2 Saran Teoritis

Selain saran praktis, penelitian ini juga menghasilkan beberapa rekomendasi yang bersifat akademik, baik untuk pengembangan penelitian ke depan maupun untuk peningkatan kualitas metodologi yang digunakan:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Disarankan agar penelitian lanjutan mengembangkan model analisis yang lebih kompleks, misalnya menggunakan regresi linier, path analysis, atau Structural Equation Modeling (SEM), untuk mengetahui pengaruh antar dimensi kepuasan terhadap variabel-variabel lain, seperti loyalitas, niat untuk kembali, atau Word of Mouth (WOM). Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap dampak kegiatan komunitas terhadap perilaku pengunjung.

2. Pengembangan Pendekatan Metodologis

   Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, sehingga hasil yang diperoleh bersifat general dan berbasis angka. Untuk menggali dimensi emosional dan motivasional secara lebih mendalam, disarankan agar penelitian berikutnya menggunakan metode campuran (mixed-method), yaitu dengan mengombinasikan kuesioner dengan wawancara mendalam atau observasi partisipatif. Pendekatan ini dinilai dapat memperkaya interpretasi dan validitas data dari sisi pengalaman subjektif responden.