

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang diolah secara statistik, pendekatan deskriptif sebagaimana yang dijelaskan oleh (Sugiyono et al., 2018) variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai objek yang peneliti gunakan sebagai sesuatu yang dipelajari dan untuk menarik kesimpulan dari penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, dimana kuesioner disebar kepada responden melalui bentuk Google Form. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan mengirimkan link Google Form kepada setiap penonton yang telah pernah menonton konser NCT DREAM secara langsung dan menyebarkan ke grup komunitas penggemar NCT DREAM. Jenis pertanyaannya seputar profil sosial-demografi penonton yang dikumpulkan melalui jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan bulanan pribadi, domisili, tipe berkunjung dan tipe penonton. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan akan terbagi menjadi 4 dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*) terdapat (2 item), Kesiapan Tanggap (*Responsiveness*) terdapat (3 item), Jaminan (*Assurance*) terdapat (2 item), dan Rasa Empati (*Empathy*) terdapat (2 item). Harga Tiket (6 item) dan Kepuasan Penonton (6 item).

Setiap pertanyaan dalam kuesioner akan diukur menggunakan Skala Likert dengan skala 1-5. Peneliti akan mendistribusikan kuesioner tersebut kepada beberapa penonton yang telah pernah menonton konser, baik secara langsung mengirimkan link Google Formnya maupun menyebarkan ke grup komunitas penggemar NCT DREAM. Setelah terkumpulnya data, peneliti akan menganalisis data menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk memperoleh hasil bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan Harga Tiket (X2) terhadap Kepuasan Penonton (Y) dengan bantuan aplikasi SmartPLS, yang akan dianalisa dan disimpulkan berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian diambil pada saat berlangsungnya pertunjukan konser The Dream Show 1, 2, dan 3 yang diselenggarakan di tiga lokasi berbeda. Pertunjukan konser The Dream Show pertama berlangsung di Gedung Istora Senayan, pertunjukan kedua di Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD, Tangerang, dan pertunjukan ketiga sekaligus penutup dilaksanakan di Stadion Utama Gelora Bung Karno (GBK).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam sebuah studi, langkah pertama adalah menentukan jenis penelitian apa yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menyajikan data dalam bentuk angka yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Menurut penelitian, pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan dianalisis secara statistik (Sugiyono (2019)). Selain itu untuk menjawab pertanyaan, metode kuantitatif menggunakan pendekatan sistematis yang memanfaatkan data yang diwakili oleh nilai numerik atau elemen yang dapat diukur. Penelitian kuantitatif, seperti yang dijelaskan oleh Johnson dan Christensen (dalam Maulana (2024)), adalah cara melakukan penelitian yang menggunakan angka untuk menemukan pola, menguji teori, dan membuat generalisasi

Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu. Menurut informasi yang diberikan oleh (Sumarni, 2021) penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap isu-isu yang terkait dengan populasi yang terdiri dari fakta-fakta terkini. Tujuannya adalah untuk menguji teori atau memberikan jawaban atas pertanyaan mengenai keadaan terkini dari masalah yang sedang diselidiki. Pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi penonton terhadap kualitas pelayanan selama konser The Dream Show berdasarkan data aktual yang diperoleh dari responden. Sejalan dengan pendapat Nazir (2013), penelitian deskriptif tidak mencari atau menjelaskan hubungan antar variabel, tetapi hanya menggambarkan suatu kondisi atau fenomena sebagaimana adanya.

Putri Mardalena, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENONTON DI KONSER NCT DREAM (THE DREAM SHOW IN JAKARTA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang disusun berdasarkan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kuesioner dalam penelitian dapat dirancang dan digunakan sebagai sumber analisis untuk data penelitian. Kuesioner ini menghasilkan data kuantitatif yang kemudian dianalisis untuk mengetahui kecenderungan dan tingkat persepsi responden terhadap layanan yang diberikan selama konser berlangsung.

3.4 Operasional Variabel

Menurut (Heikal & Bachri, 2021) Operasional variabel dapat memberikan batasan bagi variabel yang sedang diteliti, serta menjelaskan skala pengukuran dari variabel dan menetapkan indikator yang dipergunakan pada penelitian. Motivasi dari operasionalisasi variabel ialah untuk memperjelas ruang lingkup variabel sehingga dapat diukur dengan lebih baik dan memperlancar proses penelitian. Mengenai definisi operasional yang diukur dalam penelitian ini, variabel Kualitas Layanan (X1) dan Harga Tiket (X2) diperlakukan sebagai variabel independen, sedangkan variabel yang dianggap sebagai dependen adalah Kepuasan Penonton (Y).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No. Ite m
Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	Kepuasan	<i>Evaluation</i>	Penilaian saya secara keseluruhan terhadap konser musik ini sangat memuaskan	Ordinal	1
		<i>Enjoyed</i>	Saya sangat menikmati	Ordinal	2

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No. Ite m
			acara konser musik ini dan bersedia untuk menonton kembali		
		<i>Expectations</i>	Konser musik ini memenuhi sebagian besar harapan saya.	Ordinal	3
	Kepuasan penonton terhadap konser musik (Audience satisfaction with the music concert)	<i>Enjoyed the experience</i>	Saya senang dengan pengalaman yang saya dapatkan dalam menonton konser musik ini	Ordinal	4
		<i>The information</i>	Saya puas konser musik ini selaras dengan informasi di media sosial dan promosi online	Ordinal	5
		<i>Recommend</i>	Saya puas menonton konser musik ini dan bersedia	Ordinal	6

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No. Item
			merekomendasikan konser musik ini kepada kerabat atau teman saya		
Kualitas Pelayanan (Service Quality)	Keandalan (Reliability)	<i>Service received worth the price</i>	Layanan yang saya terima saat saya menonton konser sesuai dengan harga yang saya bayarkan	Ordinal	7
		<i>Necessary information</i>	Petugas layanan memberikan informasi yang diperlukan	Ordinal	8
	Kesiapan Tanggap (Responsiveness)	<i>Quickly and promptly</i>	Petugas layanan melayani dengan cepat dan tepat	Ordinal	9
		<i>Fast service.</i>	Petugas servis menawarkan layanan yang cepat	Ordinal	10
		<i>Very helpful</i>	Petugas layanan sangat membantu	Ordinal	11
	Jaminan (Assurance)	<i>High-quality service</i>	Petugas layanan menawarkan layanan berkualitas tinggi	Ordinal	12
		<i>Professional knowledge</i>	Personel layanan ini memiliki pengetahuan profesional	Ordinal	13
	Rasa Empati (Empathy)	<i>Friendly</i>	Petugas layanan ramah	Ordinal	14
		<i>Comfortable staff member's service</i>	Saya merasa nyaman dengan layanan anggota petugas layanan	Ordinal	15
Harga (Price)	Harga Persepsi	<i>The price ticket fair</i>	Harga tiket konser musik	Ordinal	16

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala	No. Item
	(<i>Perceived Price</i>)		ini masuk akal		
		<i>The price ticket affordable</i>	Berdasarkan konser musiknya, harga tiketnya cukup terjangkau	Ordinal	17
		<i>The price ticket reasonable</i>	Harga tiket musik konser ini terjangkau.	Ordinal	18
	Persepsi kewajaran harga (<i>Perceived price reasonableness</i>)	<i>The price concert reasonable</i>	Menurut saya, harga di konser musik tersebut masuk akal.	Ordinal	19
		<i>The price concert at Jakarta region appropriate</i>	Harga untuk tur konser di wilayah Jakarta sudah sesuai.	Ordinal	20
		<i>Ticket price at Jakarta region inexpensive</i>	Secara keseluruhan, harga tiket konser musik yang dikenakan di wilayah Jakarta tidak mahal.	Ordinal	21

Sumber : Diolah peneliti 2025

3.5 Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti, misalnya melalui observasi, wawancara, atau kuesioner. Menurut Sugiyono (dalam Maulana, 2024), data primer dinilai lebih akurat karena diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Pendapat serupa disampaikan oleh Fuadah (dalam Maulana, 2024), yang menyatakan bahwa data primer merupakan sumber informasi yang dapat diandalkan karena mampu memberikan gambaran yang tepat dan menyeluruh tentang objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk tautan Google Form yang dibagikan kepada responden, yaitu individu yang telah menonton konser The Dream Show (NCT DREAM) di Jakarta.

Sementara itu, data sekunder merupakan informasi yang telah tersedia sebelumnya dan diperoleh dari berbagai sumber tertulis. Menurut (Helmi, 2014) data sekunder adalah segala informasi yang telah dipublikasikan atau disimpan dalam bentuk dokumentasi resmi, seperti arsip, laporan, atau publikasi lainnya. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka yang mencakup penelitian terdahulu, artikel jurnal, unggahan keluhan atau ulasan penonton di media sosial, artikel berita, serta sumber literatur relevan lainnya.

3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

3.6.1 Populasi

Menurut Sudjana (dalam Maulana, 2024), populasi adalah keseluruhan nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan atau pengukuran terhadap karakteristik tertentu dari seluruh anggota kelompok yang jelas dan terdefinisi. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah penggemar NCT yang pernah menonton konser The Dream Show di Jakarta. Responden merupakan individu yang telah menghadiri konser dan mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman mereka, guna mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan penonton. Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring dari 14 Februari hingga 14 Maret 2025, disertai intersepsi lapangan pada periode yang sama. Sebelum penyebaran kuesioner, setiap item dijelaskan secara rinci untuk menjamin kejelasan

dan reliabilitas jawaban. Selama proses pengumpulan data, peneliti memastikan keberagaman karakteristik responden seperti usia, tingkat pendidikan, dan status sosial ekonomi agar data yang diperoleh mewakili populasi secara seimbang.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan populasi dalam studi (Sugiyono 2019). Penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kesediaan responden untuk berpartisipasi. Responden yang mengisi kuesioner secara sukarela dianggap sebagai sampel penelitian.

Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus dari Kim & Chen (2019):

$$\text{Sampel} = \text{Jumlah indikator} \times 5 \text{ hingga } 10.$$

Dengan total 21 indikator, maka diperoleh minimal 105 responden (21×5). Dalam analisis SEM, disarankan jumlah sampel antara 100–200 jika indikator melebihi 20 (Kim & Chen 2019). Untuk meningkatkan akurasi dan mengurangi potensi bias, penelitian ini menggunakan 223 responden. Instrumen yang digunakan mengacu pada konstruk dari literatur sebelumnya. Skala pengukuran terdiri dari: Kualitas layanan 9 item, Kepuasan pelanggan 7 item, Persepsi harga dan kewajaran harga: masing-masing 3 item. Seluruh item diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5).

3.6.3 Teknik Sampling

Menurut Charles Stangor (dalam Maulana (2024)), pemilihan populasi dalam penelitian berfungsi sebagai dasar untuk menyimpulkan temuan terhadap populasi yang lebih luas. Penelitian ini menggunakan non-probability sampling, yaitu teknik pemilihan sampel yang tidak melibatkan proses acak dan tidak memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh populasi.

Penelitian ini menggunakan convenience sampling, atau pengambilan sampel secara kebetulan, dengan mengumpulkan data dari individu yang tersedia. Metode ini dipilih karena sederhana, cepat, dan efisien dari segi biaya. Namun, hasilnya tidak dapat digeneralisasi sepenuhnya karena sampel tidak mewakili keseluruhan populasi secara proporsional.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Setiap penelitian memerlukan metode pengumpulan data yang tepat guna memperoleh informasi yang relevan. Menurut Sugiyono (2019), metode ini harus dirancang secara terencana karena mendukung keseluruhan proses penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara kuantitatif dan deskriptif, berlandaskan prinsip-prinsip positivisme, yang bertujuan menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan antarvariabel dalam suatu kelompok (Heikal & Bachri, 2021). Metode yang digunakan mencakup:

1. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring menggunakan Google Form. Kuesioner dirancang secara sistematis dan terdiri dari pernyataan-pernyataan berbasis skala Likert, yang memungkinkan penilaian sikap dan persepsi responden terhadap kualitas layanan konser. Skala Likert sendiri terdiri dari lima hingga enam pilihan respons, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” (Krosnick, 2021).

Tabel 3.2 Skala Likert

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

Sumber : (Krosnick, 2021)

2. Studi Literatur

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal, artikel ilmiah, berita, serta unggahan media sosial yang relevan. Menurut (Sugiyono, 2019), metode ini dapat digunakan untuk menggali informasi dari berbagai dokumen yang telah tersedia sebelumnya.

3.8 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

Pengujian terhadap validitas dan reliabilitas merupakan tahapan yang sangat krusial dalam penelitian, karena bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh melalui instrumen pengukuran bersifat akurat dan dapat dipercaya. Dalam penelitian yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penonton Di Konser Nct Dream (*Dream Show In Jakarta*)",

pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap variabel-variabel yang digunakan, yaitu:

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan variabel yang mengukur sejauh mana penyelenggara konser memberikan layanan terbaik kepada penonton konser musik NCT DREAM. Pengujian validitas dan reliabilitas pada variabel ini dapat dilakukan melalui pendekatan validitas konvergen, yaitu dengan membandingkan hasil alat ukur kualitas layanan dengan instrumen lain yang memiliki tujuan serupa, yaitu mengukur persepsi kualitas pelayanan yang diterima penonton.

b) Harga Tiket

Harga tiket adalah variabel yang mengukur kesesuaian antara harga tiket yang dibayarkan dengan fasilitas atau manfaat yang diperoleh penonton selama konser NCT DREAM berlangsung. Pengujian validitas dan reliabilitas juga dilakukan menggunakan pendekatan konvergen, dengan cara membandingkan hasil dari instrumen pengukuran harga tiket dengan alat ukur lain yang juga mengevaluasi persepsi nilai harga terhadap fasilitas yang diberikan.

c) Kepuasan Penonton

Kepuasan penonton adalah variabel yang mengukur tingkat kepuasan subjektif yang dirasakan oleh penonton setelah menyaksikan konser NCT DREAM. Validitas dan reliabilitasnya diuji dengan membandingkan hasil pengukuran kepuasan menggunakan instrumen utama dengan alat ukur lain yang serupa dalam menilai kepuasan konsumen.

Pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilakukan secara statistik dengan menggunakan metode dan teknik pengujian yang telah diakui dan dikembangkan oleh para ahli statistik. Hasil dari pengujian ini akan membantu peneliti dalam menilai sejauh mana instrumen yang digunakan mampu menghasilkan data yang valid dan andal, sehingga layak digunakan dalam proses analisis lebih lanjut.

3.8.1 Pengujian Validitas

Instrumen penelitian dianggap valid menurut Riyanti dan Hatmawan (dalam Maulana, 2024) jika dapat digunakan dalam penelitian. Investigasi ini menggunakan pengujian validitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, harga tiket, dan kepuasan penonton

secara akurat mencerminkan pengukuran yang dimaksudkan. Memastikan akurasi dan keandalan data yang dikumpulkan dari instrumen pengukuran oleh para peneliti sangat penting. Salah satu cara untuk merujuknya adalah "validitas." Validitas ini berkaitan dengan akurasi dan presisi alat ukur dalam menjalankan fungsinya. Menilai akurasi alat ukur melibatkan menganalisis efektivitasnya dalam mengukur atribut spesifik yang dirancang untuk dinilai. Berbagai pendekatan dapat digunakan untuk mengevaluasi akurasi alat ukur tersebut. Ini termasuk validitas konten (seberapa baik alat tersebut cocok dengan konsep yang diukur), validitas kriteria (seberapa baik alat tersebut cocok dengan variabel terkait yang telah diuji validitasnya), dan validitas konstruk (seberapa baik alat tersebut dapat mengukur konstruk yang dimaksudkan). Jadi, pengujian validitas adalah bagian penting untuk mengetahui seberapa andal alat pengukuran tersebut dan apakah alat tersebut dapat digunakan dalam penelitian. Neuman (dalam Maulana (2024))

Adapun cara perhitungan validitas dengan menggunakan korelasi produk momen adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Sugiyono (2011; 183) dalam Agus Syahrul (2024)

R_{XY} : koefisien korelasi antar variabel yang dikorelasikan

N : banyaknya subjek uji coba

Y : Skor yang diperoleh dari setiap item

X : Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum x^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$\sum XY^2$: jumlah perkalian skor item dengan skor total

3.8.2 Pengujian Reliabilitas

Jika sebuah kuesioner terdiri dari beberapa indikator variabel atau konstrukt, maka menurut Ghozali (dalam Maulana, 2024), pengujian reliabilitas merupakan

Putri Mardalena, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENONTON DI KONSER NCT DREAM (THE DREAM SHOW IN JAKARTA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

salah satu metode penting untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, yang menggunakan variabel kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton, pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya saat digunakan kembali dalam kondisi serupa.

Menurut Marzuki (dalam Syahrul Maulana, 2024), uji reliabilitas umumnya digunakan untuk mengetahui sejauh mana sebuah kuesioner dapat diandalkan dari segi keakuratan. Uji ini berperan penting dalam penelitian ini mengingat seluruh data primer diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang mewakili konstruk variabel penelitian. Oleh karena itu, keandalan instrumen menjadi syarat utama untuk menghasilkan kesimpulan yang valid.

Sugiyono (dalam Maulana, 2024) juga menekankan bahwa reliabilitas berkaitan dengan konsistensi suatu instrumen dalam menghasilkan data yang serupa ketika digunakan untuk mengukur konsep yang sama. Dengan demikian, uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten.

Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha, yang merupakan metode paling umum digunakan untuk skala likert. Kriteria penentuan reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70 ($> 0,70$), maka item dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam pengukuran.
2. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,70, maka item dianggap kurang reliabel dan dapat dipertimbangkan untuk direvisi atau dieliminasi.

Koefisien reliabilitas juga dapat menunjukkan tingkat keandalan, baik rendah maupun tinggi, dalam pengukuran. Nilai koefisien ini berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana nilai lebih tinggi menunjukkan konsistensi yang lebih baik. Interpretasi nilai alpha Cronbach dalam penelitian ini mengacu pada kategori berikut:

1. $0,00 - 0,20 =$ sangat tidak reliabel
2. $0,21 - 0,40 =$ rendah reliabilitasnya

3. $0,41 - 0,60$ = cukup reliabel
4. $0,61 - 0,80$ = reliabel
5. $0,80$ = sangat reliabel

Dengan demikian, uji reliabilitas menjadi langkah penting dalam tahap analisis instrumen sebelum dilakukan uji hipotesis, agar hasil penelitian benar-benar menggambarkan persepsi penonton terhadap kualitas pelayanan dan harga tiket konser NCT Dream.

3.9 Rancangan Analisis Data

Terdapat dua kategori utama analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai tanggapan responden terhadap setiap variabel dalam kuesioner. Data yang diperoleh akan diuraikan dalam bentuk persentase, rata-rata, dan distribusi frekuensi, sehingga dapat menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton.

Sementara itu, analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian, yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penonton. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Dengan pendekatan ini, teori yang digunakan dalam penelitian diuji secara empiris melalui pengolahan data numerik guna menarik kesimpulan yang valid dan objektif.

3.9.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu teknik dimana data yang telah terkumpul, dideskripsikan dan digambarkan tanpa membuat pernyataan yang berlaku secara general atau mengeneralisasi (Sugiyono, 2019). Tujuan dilakukannya analisis deskriptif ini yaitu untuk menjelaskan setiap elemen variabel dalam penelitian, proses perhitungan pada analisis deskriptif dilakukan melalui perhitungan nilai konstruk sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi setiap jawaban berdasarkan bobot skor
2. Mengalikan frekuensi dengan bobot untuk memperoleh skor aktual
3. Menjumlahkan seluruh skor aktual
4. Menjumlahkan total frekuensi jawaban

5. Membagi total skor aktual dengan total frekuensi untuk mendapatkan skor rata-rata
6. Hasil skor rata-rata pada poin 5 dimasukkan ke dalam kategori penilaian yang telah ditetapkan

Tabel 3.3 Kriteria Kategori Jawaban Responden

Interval	Kategori Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2025)

Setelah mengkategorikan jawaban responden, berikutnya yaitu pembuatan garis kontinum menjadi lima tingkatan: sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, sangat baik.

Garis kontinum dilakukan untuk membandingkan setiap total skor tiap-tiap variabel, yaitu Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, dan Kepuasan Penonton. Langkah-langkah dalam menentukan garis kontinum dijelaskan sebagai berikut:

1. Menentukan kontinum tertinggi dan terendah
 - a) Kontinum tertinggi = Skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden
 - b) Kontinum terendah = Skor tereendah x jumlah item x jumlah responden
2. Menentukan selisih skor tiap kontinum dari tiap tingkatan
Panjang interval = $(\text{Skor maksimum} - \text{Skor Minimum}) : \text{Jumlah interval}$
3. Menetapkan wilayah skor dimana hasil skor penelitian berada pada garis kontinum, penggambaran kriteria ini disajikan pada gambar garis kontinum penelitian

Gambar 3.1 Garis Kontinum Penelitian

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
-------------------	------------	------------	------	-------------

Sumber : Sugiyono (2011; 183) dalam Agus Syahrul (2024)

3.9.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data untuk keperluan verifikasi umumnya dilakukan setelah seluruh jawaban dari responden terkumpul. Dalam penelitian ini, data awal berupa skala ordinal digunakan untuk menggambarkan penilaian atau preferensi responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Namun, karena analisis statistik parametrik membutuhkan data dalam bentuk skala interval, maka dilakukan proses transformasi dari skala ordinal ke skala interval menggunakan metode interval berurutan (successive interval). Prosedur konversi data ordinal menjadi data interval dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f): Menentukan jumlah responden yang memilih setiap alternatif jawaban pada masing-masing item pertanyaan.
2. Menghitung proporsi (p): Proporsi diperoleh dengan membagi frekuensi setiap pilihan jawaban dengan total jumlah responden.
3. Menjumlahkan proporsi kumulatif: Setelah proporsi setiap kategori dihitung, dilakukan penggabungan proporsi secara kumulatif.
4. Menentukan nilai batas Y (nilai z): Berdasarkan proporsi kumulatif, ditentukan nilai Y atau z -score yang sesuai dengan referensi distribusi normal (tabel z).
5. Menghitung rata-rata dan deviasi standar: Digunakan untuk menentukan nilai interval dari masing-masing kategori respon.
6. Melakukan transformasi skala: Tahap akhir adalah menghitung nilai skala interval dari setiap kategori menggunakan rumus transformasi yang sesuai.

3.9.2.1 Menyusun Data

Meninjau identitas responden dan memastikan bahwa formulir identitas lengkap adalah salah satu hal yang akan dilakukan sepanjang proses menyusun data. Setelah itu, seluruh kuesioner akan diperiksa untuk memastikan bahwa semua bagian yang diisi oleh responden penelitian lengkap.

3.9.2.2 Tabulasi Data

Untuk menyelesaikan proses tabulasi data, jawaban setiap responden pertama-tama dinilai, kemudian peringkat disusun, dan akhirnya peringkat skor disusun untuk setiap variabel studi.

3.9.2.3 Menganalisis Data

Komponen terakhir dalam MSI disebut analisis data, dan ini adalah proses mengolah data menggunakan rumus statistika. Setelah itu, hasilnya akan diinterpretasikan sedemikian rupa sehingga data yang dihasilkan dapat digunakan untuk menarik kesimpulan.

3.10 Structural Equation Modeling (SEM)

Model Persamaan Struktural (SEM) merupakan teknik analisis statistik multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antar konstruk atau variabel laten melalui beberapa indikator yang terukur. Menurut Hair et al. (2019), SEM mengintegrasikan analisis faktor dan regresi linier berganda, sehingga mampu menguji hubungan kompleks antar variabel secara simultan.

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena metode ini sesuai untuk penelitian eksploratif, memiliki ukuran sampel relatif kecil, serta tidak mensyaratkan distribusi data yang normal. Selain itu, PLS-SEM sangat tepat digunakan dalam pengujian model dengan beberapa konstruk laten seperti kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton.

Ghozali dan Latan (dalam Maulana, 2024) menjelaskan bahwa PLS-SEM terdiri dari dua model utama, yaitu model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model).

1. Outer model digunakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas indikator terhadap konstruknya masing-masing.
2. Inner model digunakan untuk menguji hubungan antara konstruk laten dalam model penelitian.

Dalam penelitian ini, model PLS-SEM digambarkan melalui diagram jalur (path diagram), di mana oval merepresentasikan konstruk laten seperti kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton, sedangkan persegi panjang merepresentasikan indikator dari masing-masing konstruk. Hubungan antar konstruk ditunjukkan dengan panah yang menggambarkan arah pengaruh.

Keunggulan dari penggunaan PLS-SEM dalam penelitian ini adalah kemampuannya untuk memberikan estimasi parameter yang akurat meskipun data tidak berdistribusi normal dan model teoritis belum sepenuhnya mapan. Selain itu, Putri Mardalena, 2025

koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai seberapa baik konstruk independen (kualitas pelayanan dan harga tiket) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan penonton).

Dengan demikian, penggunaan analisis SEM berbasis PLS dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memverifikasi pengaruh dua variabel utama terhadap tingkat kepuasan penonton dalam konteks konser musik internasional, yaitu konser NCT Dream di Jakarta.

3.10.1 Outer Model

Dalam pendekatan PLS-SEM, outer model dikenal sebagai model pengukuran, yang menggambarkan hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel laten yang diwakilinya. Hair et al. (2019) menjelaskan bahwa outer model merupakan bagian dari model PLS-SEM yang menghubungkan item-item pengukuran (indikator) dengan konstruk yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten).

Outer model bertujuan untuk mengevaluasi apakah indikator yang digunakan benar-benar merefleksikan konstruk yang dituju. Dalam konteks penelitian ini, konstruk kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton diukur melalui sejumlah pernyataan yang disusun dalam kuesioner dan telah disebarluaskan kepada 223 responden yang merupakan penonton konser NCT Dream.

Evaluasi *outer model* dilakukan sebelum pengujian model struktural (*inner model*), karena pengukuran konstruk harus terbukti valid dan reliabel terlebih dahulu. Proses ini mencakup pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan sesuai dan layak mengukur konstruk yang dimaksud.

Menurut Wijoyo (dalam Maulana, 2024), validitas konvergen dapat dinilai melalui nilai *factor loading* (muatan faktor). Nilai loading antara 0,50 hingga 0,60 dianggap memadai untuk menunjukkan bahwa indikator memiliki kontribusi yang cukup dalam merefleksikan konstruknya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan kriteria nilai loading $> 0,50$ sebagai ambang batas kelayakan item.

Hair (dalam Maulana, 2024) juga menekankan bahwa *outer model* merupakan instrumen penting dalam analisis PLS karena mampu menggambarkan hubungan antara indikator reflektif dan konstruknya. Dalam penelitian ini, seluruh Putri Mardalena, 2025

konstruk bersifat reflektif, sehingga evaluasi *outer model* mencakup tiga aspek utama:

Validitas Konvergen: Mengukur seberapa besar indikator suatu konstruk berkorelasi tinggi satu sama lain. Validitas konvergen dinilai melalui:

1. *Factor loading* $> 0,50$
2. *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,50$
3. *Composite Reliability* (CR) $\geq 0,70$

Validitas Diskriminan : Menguji apakah konstruk yang berbeda benar-benar berbeda satu sama lain. Penilaian dilakukan dengan:

1. Kriteria *Fornell-Larcker* (AVE dari setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain)
2. *Cross-loading* (indikator harus memiliki loading tertinggi pada konstruknya sendiri)

Reliabilitas Konstruk : Menunjukkan konsistensi internal indikator-indikator dalam mengukur satu konstruk. Diukur melalui nilai:

1. Cronbach's Alpha $\geq 0,70$
2. Composite Reliability (CR) $\geq 0,70$

Melalui tahapan evaluasi outer model ini, dapat dipastikan bahwa seluruh indikator dalam instrumen penelitian memiliki kualitas pengukuran yang baik sebelum dilakukan pengujian hubungan antar konstruk dalam inner model.

3.10.1.1 Convergent Validity

Validitas konvergen dalam penelitian ini digunakan untuk menguji sejauh mana indikator-indikator dari masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton benar-benar merepresentasikan konstruk yang diukur. Validitas ini ditunjukkan melalui nilai faktor pemuatan (*outer loading*) dari setiap indikator terhadap variabel laten yang diwakilinya. Validitas konvergen mencerminkan sejauh mana hasil pengukuran satu konstruk berkorelasi positif dengan konstruk lain yang secara teoritis memiliki hubungan erat. Sarwono (dalam Maulana, 2024) menegaskan bahwa indikator dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai outer loading lebih dari 0,7. Namun demikian, menurut Ghazali (dalam Maulana, 2024), nilai *outer loading* sebesar 0,5 masih dapat diterima dalam tahap pengembangan model, sedangkan nilai di bawah 0,4 sebaiknya dieliminasi
Putri Mardalena, 2025

karena dianggap tidak valid. Selain *outer loading*, validitas konvergen juga diukur melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), di mana nilai AVE yang melebihi 0,5 menunjukkan bahwa variabel tersebut telah memenuhi kriteria validitas konvergen secara memadai.

3.10.1.2 Discriminant Validity

Hair et al. (2019) Menegaskan bahwa validitas konvergen dianalisis dengan mengamati beban luar masing-masing indikator serta *average variance extracted* (AVE). Validitas konvergen dinilai secara reflektif dengan mengukur sejauh mana variabel laten dapat menerangkan varians dari indikator-indikatornya. Validitas diskriminan ditentukan oleh keunikan setiap indikator dalam suatu variabel, terkait dengan hubungannya dengan variabel lain di dalam model penelitian.

Ambang batas minimum untuk muatan luar harus sekurang-kurangnya 0,7, yang menunjukkan bahwa semua indikator variabel adalah valid dan memenuhi kriteria validitas konvergen. *Outer loading* yang besar pada suatu variabel menandakan bahwa indikator tersebut sangat mirip dengan variabel tersebut. Untuk memenuhi standar validitas diskriminan, sangat penting agar nilai outer loading dari semua indikator secara statistik dapat dianggap signifikan.

Menurut (Hair et al., 2019) menunjukkan bahwa validitas diskriminan dapat dinilai dengan menggunakan dua metrik, yaitu yang pertama menekankan pada cross loadings, dan yang kedua menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Untuk menilai hasil cross-loading yang ditampilkan dalam tabel, periksa baris yang berhubungan dengan setiap indikator bersamaan dengan kolom yang mewakili variabel laten. Koefisien outer loading dari suatu variabel harus lebih tinggi dibandingkan dengan koefisien *cross-loading* dari variabel lainnya. *Cross-loading* yang terlalu tinggi di luar outer loading dapat mengindikasikan adanya masalah dengan validitas diskriminan. Kriteria *Fornell-Larcker* mengevaluasi akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) dalam konteks hubungan antara variabel laten. Untuk menentukan validitas diskriminan, akar kuadrat dari AVE untuk setiap variabel harus lebih besar daripada korelasinya dengan variabel yang lain.

Rata-rata dari kuadrat *loading* indikator yang terkait dengan variabel tersebut disebut sebagai *Average variance extracted*. Statistik ini mewakili kuadrat *outer loading* dibagi dengan jumlah indikator. AVE harus minimal 0,5 untuk Putri Mardalena, 2025

memenuhi validitas konvergen. Nilai rata-rata 0,5 menunjukkan bahwa variabel tersebut rata-rata telah menjelaskan lebih dari lima puluh persen dari varians setiap indikasinya.

3.10.1.3 Construct Reliability

Ghozali dan Latan (dalam Maulana (2024)) menyatakan bahwa pengujian reliabilitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel seperti kualitas pelayanan, harga tiket, dan kepuasan penonton memberikan hasil yang konsisten, presisi, dan akurat. Dalam konteks penelitian ini, ukuran konsistensi internal menjadi pendekatan yang paling umum digunakan untuk menilai sejauh mana item-item dalam kuesioner mengukur konstruk yang sama secara konsisten (Hair et al., 2019) menambahkan bahwa reliabilitas dapat dievaluasi melalui dua indikator utama, yaitu composite reliability (CR) dan Cronbach's alpha. Nilai reliabilitas berada pada rentang 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. Instrumen dikatakan reliabel dan memenuhi kriteria uji apabila nilai *Cronbach's alpha* maupun *composite reliability* melebihi 0,7.

3.10.2 Inner Model

Dalam konteks penelitian ini, pemeriksaan *inner model* dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) merujuk pada evaluasi model struktural yang menjelaskan hubungan antar konstruk laten, yaitu sejauh mana kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penonton. Model struktural ini menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh antar variabel dalam suatu sistem ketergantungan, baik antara variabel independen maupun dependen (Hair et al. (2019)). Dengan demikian, inner model menjadi dasar untuk menguji validitas hipotesis dalam penelitian ini.

3.10.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Cara utama untuk mengevaluasi kualitas model struktural dalam analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah melalui *koefisien determinasi* (R^2). R^2 digunakan untuk menunjukkan seberapa besar proporsi varians dari variabel endogen (dalam hal ini, kepuasan penonton) yang

dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen seperti kualitas pelayanan dan harga tiket (Hair et al., 2019). Nilai R^2 yang tinggi mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik, sehingga hasil analisis dapat digunakan untuk menyimpulkan kekuatan hubungan antar variabel yang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, nilai R^2 akan menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan dan harga tiket secara simultan mampu menjelaskan kepuasan penonton konser. Nilai R^2 berkisar dari 0 hingga 1, dengan nilai 0 menunjukkan bahwa model tidak memiliki kemampuan prediktif sama sekali, dan nilai 1 menunjukkan bahwa semua varians dalam variabel dependen dijelaskan secara sempurna oleh variabel independen. (Hair et al., 2019) mengkategorikan nilai R^2 sebesar 0,25 sebagai model lemah, 0,50 sebagai model sedang, dan 0,75 sebagai model kuat.

Namun demikian, Hair et al. (2019) juga menekankan bahwa terdapat keterbatasan dalam penggunaan R^2 , terutama ketika model yang dibandingkan memiliki struktur variabel eksogen yang berbeda. Hal ini penting untuk diperhatikan dalam penelitian ini, karena meskipun model dengan nilai R^2 tinggi dianggap baik, validitas perbandingan antar model tetap harus mempertimbangkan kesamaan struktur prediktor. Oleh karena itu, peneliti diperbolehkan untuk menyesuaikan penggunaan koefisien determinasi dalam menganalisis hasil PLS-SEM, khususnya pada model-model yang memiliki jumlah variabel laten berbeda atau sampel dengan karakteristik yang bervariasi.

3.10.2.2 Path Coefficient (Koefisien Jalur)

Menurut (Hair et al., 2019) Koefisien jalur yakni metode dalam mengindikasikan hubungan dari variabel yang dianggap saling terkait. Dipercaya bahwa nilai standar dari koefisien jalur akan terletak di antara -1 dan +1. Apabila nilai koefisien jalur mendekati +1, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki keterkaitan yang kuat dalam arah positif. Jika nilai mendekati -1, hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat secara negatif antara variabel-variabel tersebut. Koefisien jalur yang nilainya hampir nol atau diperkirakan mendekati nol menunjukkan bahwa terdapat pengurangan dalam hubungan antara variabel, tanpa memperhatikan apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif.

Putri Mardalena, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENONTON DI KONSER NCT DREAM (THE DREAM SHOW IN JAKARTA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu