

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penonton konser NCT Dream di Jakarta, dapat disimpulkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kedua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penonton. Temuan ini memperkuat bahwa pengalaman penonton dalam konser tidak hanya ditentukan oleh performa artis semata, melainkan juga oleh sejauh mana penyelenggara mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas serta menetapkan harga tiket yang dirasa adil dan sepadan dengan fasilitas yang diterima.

Secara spesifik, kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penonton. Dimensi-dimensi pelayanan seperti kejelasan informasi, keamanan, kenyamanan fasilitas, hingga responsivitas staf memberikan kontribusi terhadap terciptanya pengalaman yang menyenangkan selama konser berlangsung. Sementara itu, persepsi terhadap harga tiket juga terbukti memengaruhi kepuasan. Penonton yang merasa harga tiket sesuai dengan nilai yang mereka terima cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, meskipun harga yang dibayarkan relatif mahal.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks konser K-pop berskala besar seperti NCT Dream, pengelolaan layanan dan penetapan harga tidak dapat dianggap sebagai aspek teknis belaka, melainkan sebagai bagian dari strategi pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Oleh karena itu, promotor dan penyelenggara konser perlu memberi perhatian yang lebih besar terhadap kedua aspek ini agar mampu menjaga loyalitas penonton dan reputasi event di mata publik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait. Bagi promotor konser dan event organizer, disarankan untuk lebih memperhatikan detail layanan

yang diberikan kepada penonton, mulai dari sistem antrean, kejelasan informasi seating, fasilitas umum, hingga kesiapan staf di lapangan. Pelayanan yang profesional dan ramah akan memberikan kesan positif yang signifikan terhadap keseluruhan pengalaman konser.

Selanjutnya, dalam hal penetapan harga tiket, penting bagi penyelenggara untuk memastikan bahwa harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas fasilitas dan kenyamanan yang diberikan. Transparansi dalam pembagian kategori harga, serta komunikasi yang jelas mengenai manfaat dari masing-masing kategori tiket, dapat membantu mengurangi ketidakpuasan dari penonton.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan penonton, seperti citra artis, keterlibatan emosional, atau strategi komunikasi promotor. Selain itu, perluasan objek penelitian pada konser dengan genre atau skala berbeda juga dapat memperkaya literatur dan pemahaman terhadap perilaku konsumen dalam industri hiburan di Indonesia.