

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



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana
Pariwisata pada program studi Manajemen Resort Dan Leisure

Disusun Oleh :

Putri Mardalena

2109075

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE

FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2025

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

Oleh:

Putri Mardalena

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Putri Mardalena 2025 Universitas

Pendidikan Indonesia Juli 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

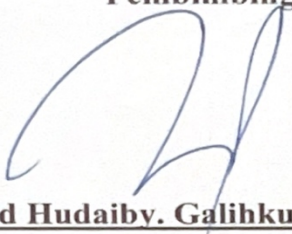
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PUTRI MARDALENA

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

Disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing,

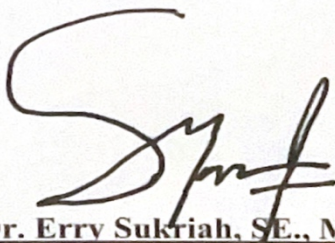


Dr. Ahmad Hudaiby. Galihkusumah, S.ST M.M.

NIP 19810522201012 1 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE

NIP 19791215 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya lah peneliti bisa menyelesaikan penulisan ini dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penonton di Konser Musik NCT Dream (*The Dream Show In Jakarta*)”**. Skripsi ini ditulis bertujuan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata yang telah dijalani peneliti selama berkuliah di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia.

Tak lupa juga peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan ini baik secara dukungan moral maupun material. Khususnya kepada dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini diselesaikan. Peneliti berharap dari proses penulisan ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan yang luas bagi pembaca.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya lah peneliti bisa menyelesaikan penulisan ini dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penonton di Konser Musik NCT Dream (*The Dream Show In Jakarta*)”** dapat diselesaikan dengan baik.

Selama melaksanakan studi di Universitas Pendidikan Indonesia khususnya dari program studi Manajemen Resort dan Leisure, peneliti mendapatkan banyak bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti bisa berada di tahap ini serta dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada ;

1. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE. selaku ketua program studi Manajemen Resort dan Leisure.
2. Bapak Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah , S.ST., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada peneliti selama melakukan penelitian ini serta penulisan skripsi dengan baik.
3. Seluruh bapak dan ibu dosen dan staf Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
4. Kepada kedua orangtua dan kakak perempuan peneliti yang selalu memberikan semangat serta doa yang tiada hentinya kepada peneliti dalam proses penelitian hingga penulisan skripsi ini.
5. Seluruh responden dan pihak terkait, terkhususnya NCTZen penggemar NCT yang telah membantu dalam pengisian kuesioner penelitian peneliti.
6. Teman-teman penulis terkhususnya Najla Fatiyyah, Alifia Nurfathi Sofyan, Divana Juandita dan Fairuz Syahalam yang telah menemani peneliti dalam mengerjakan skripsi penelitian, baik ketika peneliti kesusahan maupun sedang bahagia.

7. Seluruh rekan seperjuangan angkatan 2021 mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure yang telah menjadikan peneliti pribadi yang lebih baik, menambah relasi dan pengalaman selama perkuliahan.
8. Serta tidak lupa juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada Putri Mardalena, merupakan diri sendiri yang masih kuat dan berjuang sampai akhir dalam penulisan tugas akhir ini. Setelah melewati berbagai rintangan, duka dan sedih tetapi diri ini masih kuat berjuang sampai akhir sehingga tugas ini selesai dilakukan. Tetaplah berjuang sampai kapanpun dan terus semangat untuk menjalani rintangan yang lebih berat kedepannya.
9. Serta terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama perkuliahan dan penulisan skripsi. Semoga kebaikan mereka semua mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon sebesar-besarnya atas kekurangan tersebut. Besar harapan peneliti, skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada pengembangan ilmu di bidang pariwisata, terkhususnya dalam pengembangan industri hiburan dalam bidang musik. Akhir kata peneliti berharap penulisan skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadikan referensi di penelitian berikutnya.

Bandung, 30 Juli 2025

Putri Mardalena

ABSTRAK

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

Disusun Oleh :

Putri Mardalena

2109075

Pertumbuhan industri hiburan, khususnya konser musik K-pop di Indonesia, menunjukkan antusiasme yang tinggi dari masyarakat. Namun, fenomena banyaknya keluhan terhadap penyelenggaraan konser NCT Dream di Jakarta tahun 2023 menjadi perhatian, khususnya terkait kualitas pelayanan dan harga tiket. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penonton. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 223 responden yang menghadiri konser. Data dianalisis dengan menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga tiket secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan, ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 5,832, sedangkan harga tiket juga berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik 2,527. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan serta strategi harga yang sesuai dalam industri konser guna menciptakan pengalaman penonton yang memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Kepuasan Penonton, Konser Musik, NCT Dream.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TICKET PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE NCT DREAM CONCERT (THE DREAM SHOW IN JAKARTA)

Authored By :

Putri Mardalena

2109075

The entertainment industry, especially K-pop concerts in Indonesia, has experienced rapid growth and massive public enthusiasm. However, the numerous complaints regarding the 2023 NCT Dream concert in Jakarta—particularly concerning service quality and ticket pricing—have raised concerns. This study aims to analyze the influence of service quality and ticket price on audience satisfaction. A quantitative approach was used, involving a survey distributed to 223 attendees of the concert. The data were analyzed using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that both service quality and ticket price significantly influence audience satisfaction. Service quality had the most dominant effect, with a t-statistic of 5.832, while ticket price also showed a significant influence with a t-statistic of 2.527. These findings highlight the importance of improving service delivery and applying appropriate pricing strategies to enhance audience satisfaction in the concert industry.

Keywords : Service Quality, Ticket Prices, Audience Satisfaction, Music Concert, NCT Dream.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.1 Teori Harga	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Operasional Variabel.....	39
3.5 Jenis Dan Sumber Data	43
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling.....	43
3.6.1 Populasi	43

3.6.2 Sampel.....	44
3.6.3 Teknik Sampling	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.8 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	45
3.8.1 Pengujian Validitas.....	46
3.8.2 Pengujian Reliabilitas	47
3.9 Rancangan Analisis Data.....	49
3.9.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	49
3.9.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	51
3.9.2.1 Menyusun Data.....	51
3.9.2.2 Tabulasi Data	51
3.9.2.3 Menganalisis Data	52
3.10 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	52
3.10.1 <i>Outer Model</i>	53
3.10.2 <i>Inner Model</i>	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
4.2 Profile Penonton Konser di Konser NCT DREAM.....	60
4.2.1 Karakteristik Penonton Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Karakteristik Penonton Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3 Karakteristik Penonton Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.2.4 Karakteristik Penonton Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
4.2.5 Karakteristik Penonton Berdasarkan Pendapatan.....	64
4.2.6 Karakteristik Penonton Berdasarkan Asal Penonton.....	65
4.2.7 Karakteristik Penonton Berdasarkan Bersama Siapa Menonton Konser NCT DREAM	65
4.2.8 Karakteristik Penonton Berdasarkan Konser Diadakan	66
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	67
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Penonton di Konser NCT DREAM	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komentar beberapa keluhan penonton konser NCT DREAM di Jakarta 3	
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Tiket berdasarkan tempat yang sama.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3 Kriteria Kategori Jawaban Responden	50
Tabel 4.1 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Kelompok Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Pendapatan	64
Tabel 4.6 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Asal Penonton	65
Tabel 4.7 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Bersama Siapa Menonton Konser.....	66
Tabel 4.8 Karakteristik Penonton Konser NCT Dream Berdasarkan Konser Diadakan.....	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Penonton Di Konser Musik NCT Dream Jakarta.....	68
Tabel 4.10 Garis Kontinum Penilaian Variabel Kepuasan Penonton.....	70
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Di Konser Musik NCT Dream Jakarta.....	71
Tabel 4.12 Garis Kontinum Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Harga Tiket Di Konser Musik NCT Dream Jakarta.....	74
Tabel 4.14 Garis Kontinum Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.15 Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 1	77
Tabel 4.16 Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 2	78
Tabel 4.17 Hasil AVE Uji Convergent Validity	79
Tabel 4.18 Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity	80
Tabel 4.19 Fornell-Larcker dan Akar Kuadrat AVE.....	81
Tabel 4.20 Nilai Cronbach's Alpha	82
Tabel 4.21 Nilai Composite Reliability	83

Tabel 4.22 Hasil Uji R Square.....	84
Tabel 4.23 Hasil Path Coefficient Boothstrapping Uji Signifikansi.....	85
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton di Konser NCT Dream	86
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penonton di Konser NCT Dream	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1 Garis Kontinum Penelitian	50
Gambar 4.1 Gedung Istora Senayan Konser The Dream Show 1	59
Gambar 4.2 Gedung ICE BSD Konser The Dream Show 2.....	59
Gambar 4.3 Gedung GBK Konser The Dream Show 3	60
Gambar 4.4 Output model PLS Algorithm.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	97
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 3 Buku Bimbingan	103
Lampiran 4 Tabulasi Data	104
Lampiran 5 Bukti Komentor Keluhan Penonton	125

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, A. F., & Lukmandono. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Anita Family Bakery Sumenep. 35.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan
- Arsyad, M. R. S. P. (2023). Jurnal Mirai Management Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 183–197.
- Arsyad, S. P. R. M. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 183–197.
- Astuti, M., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Event Musik Synchronize Festival. *Jurnal Event dan Pariwisata*, 5(2), 112–122.
- Barua, B. (2024). Leveraging Microservices Architecture for Dynamic Pricing in the Travel Industry: Algorithms, Scalability, and Impact on Revenue and Customer Satisfaction.
- Chen, X. , Cheng, Z. F., & Kim, G. B. (2020). Make It Memorable: Tourism Experience, Fun, Recommendation And Revisit Intentions Of Chinese Outbound Tourists. *Sustainability (Switzerland)*, 24–1.
- CNN Indonesia. (2024). Daftar Harga Tiket Konser K-Pop Terbaru di Indonesia: NCT Dream, TXT, SEVENTEEN, BLACKPINK. Diakses dari: <https://www.cnnindonesia.com>

- Djamaly, M. F., Astini, R., & Asih, D. (2023). Literature Review: Peran Media Sosial Dalam Pemasaran Film Indonesia: Analisis Kepuasan Dan Niat Beli Penonton. In *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* (Vol. 6, Issue 3).
- Dyandra Global Edutainment. (2023). Press Release: NCT Dream The Dream Show 2 in Jakarta.
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Vol. 2).
- Hair, J. F. , Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When To Use And How To Report The Results Of PLS-SEM. *European Business Review*, 24–2.
- Han, J., Li, J., & Sun, A. (2020). UFTR: A Unified Framework for Ticket Routing. <http://arxiv.org/abs/2003.00703>
- Haryoko, U. B., Lidya, V., Pasaribu, D., & Ardiansyah. (2020). Point Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi. <https://ejournals.umma.ac.id/indeks.php/point>
- Heikal, M., & Bachri, N. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Kecamatan Di Wilayah Barat Kabupaten Aceh Utara. In *Universitas Malikussaleh* (Vol. 6, Issue 2).
- Helmi, S. (2014). Analisis Data. <https://www.researchgate.net/publication/353072388>
- Huang, F., & Huang, H. (2020). Event ticket price prediction with deep neural network on spatial-temporal sparse data. *Proceedings of the ACM Symposium on Applied Computing*, 1013–1020. <https://doi.org/10.1145/3341105.3373840>
- IDN Times. (2023). Harga Tiket Konser NCT Dream Jakarta Lebih Mahal dari Surabaya dan Medan. Diakses dari: <https://www.idntimes.com>

Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan.

<https://play.google.com/books/reader?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=GBS.PA87&hl=id>

Jo, S., & Seo, J. (2024). ProxyLLM: LLM-Driven Framework for Customer Support Through Text-Style Transfer. <http://arxiv.org/abs/2412.09916>

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). Laporan Tahunan Industri Musik dan Event 2023.

Kim, H. , & Chen, J. S. (2019). The Memorable Travel Experience And Its Reminiscence Functions. *Journal Of Travel Research*, 637–649.

Kompas.com. (2023). Penonton NCT Dream Keluhkan Fasilitas Konser di ICE BSD dan GBK. Diakses dari: <https://www.kompas.com>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Krosnick, J. A. (2021). Questionnaire Design. *The Palgrave Handbook Of Survey Research*, , 439–455.

Lee, H., Vu, L., & Jang, M. (2023). Economics of Spot Instance Service: A Two-stage Dynamic Game Apporach. <http://arxiv.org/abs/2305.19578>

Ma, T.-Y., & Klein, S. (2020). Integrated ridesharing services with chance-constrained dynamic pricing and demand learning.

Mahira, H. N., Prasetyo Hadi, & Heni Nastiti. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1267–1283.

Maranisya, U., & Putri, S. A. (2022). Pengaruh Harga dan Sistem Penjualan Tiket Terhadap Kepuasan Penonton di Event Konser Be The Sun In Jakarta 2022. 4.

Mar'atus Sholichah, I., Mulyati, D. J., Maduwinarti, A., Dinamika, J., & Bisnis, A. (2024). Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Acara Terhadap Kepuasan Penonton Konser Nct Dream Di Jakarta. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 10(1). <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/>

- Maulana, A. S. (2024). Pengaruh Memorable Tourist Experience Terhadap Behavioral Intention Dengan Variabel Mediasi Perceived Risk : Survei Terhadap Wisatawan Yang Berkunjung Di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.
- Mirthipati, T. (2024). Enhancing Airline Customer Satisfaction: A Machine Learning and Causal Analysis Approach. <http://arxiv.org/abs/2405.09076>
- Noviyasari, C. , Kasiran, M., & Ibrahim, H. ., (2021). n Expectation-Confirmation Model Of Continuance Intention To Enhance E-Wallet. *Journal Of Theoretical And Applied Information Technology*, 99–24.
- Nugraha, D. P. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Pada Tiket Pesawat Skripsi Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.
- Nurfajriani. (2020). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan (Harapan Pelanggan) Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet (Studi Kasus Pada Pelanggan Internet Pt. Telkom Cabang Bima). *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 4, 19–21.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rafliyanti, M. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Band Sensor Indonesia
- Rafliyanti, N. M. (2023). Sensor Indonesia Skripsi Nyimas Melda Rafliyanti Nim: 18612174 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Pembangunan Tanjungpinang 2023.
- Ramadhani, S. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (1). In *STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*. <https://digilib.sttkd.ac.id/1747/>

- Sambodo, R. S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sari, N., & Khalid, J. (2022). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sop Petir Iga Sapi Legok. Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/index>
- Sholichah, M., Mulyati, I., Juni, D., & Ayun, M. (2024). Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Acara Terhadap Kepuasan Penonton Konser Nct Dream Di Jakarta. Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis, 10(1). <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif; Kualitatif Dan R&D
- Sugiyono, S., Lastariwati, B., Yudianto, A., & Budiastuti, E. (2018). evelopment Of Authentic Assessment Instruments For Saintifical Learning In Tourism Vocational High Schools. Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan, 24–1.
- Sumarni, M. (2021). Peran Motivasi Dalam Memediasi Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi terhadap Pengembangan Karir Pegawai di PT PLN (Persero) Divisi Sistem dan Teknologi Informasi Operasional Sumatera.
- Tiket.com. (2023). Statistik Penjualan Tiket Konser NCT Dream.
- Wardana, G., Salsabilla, I., Simanjorang SSos, F., Studi Ekonomi Pembangunan, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Sumatera Utara, U. (2023). Jejak Ekonomi Konser K-Pop (Nct Dream Tour “The Dream Show 2: Jakarta”) Dalam Menghasilkan Pendapatan Nasional. Neraca Manajemen, Ekonomi, 2. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Wijaya, R. A., & Santosa, H. (2023). Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Event K-Pop. Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia, 6(1), 33–44.

- Wijoyo, H., Ariyanto, A., Sudarsono, A., & Wijayanti, K. D. (2021). Sistem Informasi Manajemen (M. F. Akbar, Ed.; Pertama). Insan Cendekia Mandiri.
- Wong, K. K., Wang, X., Wang, Y., He, J., Zhang, R., & Qu, H. (2023). Anchorage: Visual Analysis of Satisfaction in Customer Service Videos via Anchor Events. <https://doi.org/10.1109/TVCG.2023.3245609>