

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA ACARA  
LALALA FESTIVAL 2019 MENGGUNAKAN IPA  
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun oleh:

Dyah Perwitosari

1501160096



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI & BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA ACARA  
LALALA FESTIVAL 2019 MENGGUNAKAN IPA  
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :  
Dyah Perwitosari  
1501160096



**Universitas  
Telkom**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
TELKOM UNIVERSITY**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA ACARA  
LALALA FESTIVAL 2019 MENGGUNAKAN IPA  
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun oleh:  
Dyah Perwitosari  
15001160096



Pembimbing



Devilia Sari, S.T., MSM.  
NIP: 14810054

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dengan judul:  
“Analisis Kepuasan Konsumen Pada Acara Lalala Festival 2019  
Menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*)”  
Adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan  
penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan  
yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang  
dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika  
keilmuan dalam tugas akhir.

Bandung, 01 Agustus 2023  
Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red postage stamp. The stamp is a 1000 Rupiah meter stamp with the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and 'F079DAKX538573549'.

Dyah Perwitosari  
NIM: 1501160096

## KATA PENGANTAR

Dengan dipanjatkannya puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Acara Lalala Festival 2019 Menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis sadar akan bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, nasihat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Yadi yang telah mendoakan penulis dari surga dan Ibu Titik Fatica yang sudah memberikan motivasi, doa, dan dukungan yang tulus untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kakak kandung penulis, Bagus Sajiwo yang sudah memberikan dukungan moral dan doa untuk penulis agar bisa diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh anggota kerabat dan keluarga besar penulis khususnya Bapak Wisnu Wicaksono, Ibu Yeni Agustin dan Velinka Permatasari yang telah memberikan perhatian dan dukungan yang tulus dalam penyelesaian skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Dosen Wali penulis, Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana S.E., M.M., yang telah membantu banyak dalam segi arahan menyelesaikan seluruh proses pembelajaran di Universitas Telkom.
5. Dosen Pembimbing penulis, Ibu Devilia Sari S.T., MSM., yang telah bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan baik.
6. Penguji 1 dan Penguji 2 sebagai selaku dosen Program Studi Administrasi bisnis yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kelancaran proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis dalam

memberikan wawasan, ilmu, dan pengetahuan secara akademik maupun non akademik selama mengikuti seluruh program studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

8. Para Staf administrasi Program Studi Administrasi Bisnis yang memberikan seluruh bantuan dan informasi yang diperlukan oleh penulis selama mengikuti program studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
9. UKM Bengkel Seni Embun khususnya Modern Dance yang selalu memberikan semangat di setiap detik penulis menjalani program studi, Naufal Ardiansyah K., Putri Monalisa, M. Thariq Sunu R., Hatta Putra, Kevin Bintang, Linda Sukmawati, Agung Hadyan, Felia Graciella, dan anggota UKM yang lainnya.
10. Teman-teman yang mendukung proses selesainya skripsi ini, Shafira Puspita Ayuningtyas, Abdullah Thobby, dan teman-teman yang turut mendukung penulis.
11. Seluruh rekan satu angkatan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang saling membantu satu sama lain selama kegiatan studi berlangsung.

Penulis sangat mengetahui bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan baik dalam penulisan, teknik pengolahan data, atau literasi ilmiah yang digunakan. Maka dari itu, Penelitian ini sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penelitian di masa yang akan datang. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat di lingkungan umum khususnya bagi mahasiswa Universitas Telkom dan bagi diri penulis sendiri.

Bandung, 01 Agustus 2023



Dyah Perwitosari

NIM: 1501160096

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Acara Lalala Festival 2019 Menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*)”, yang bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui faktor apa saja yang dapat membentuk kepuasan konsumen Lalala Festival 2019 sesuai dengan tingkatan atribut-atribut yang terpenting menurut konsumen.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan alat IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk analisis data yang setiap atributnya akan dikategorikan di salah satu 4 kuadran. Data penelitian diperoleh dari studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner. Kuesioner disebar kepada 110 orang konsumen Lalala Festival 2019 sebagai responden.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen Lalala Festival tergolong baik dengan setiap dimensinya memiliki tingkat persentase kepuasan konsumen dari 74,27% sampai dengan 77,36%. Sedangkan, atribut yang penting bagi konsumen dan kinerja yang dinilai kurang oleh konsumen sehingga perlu peningkatan demi kepuasan konsumen, yaitu pelayanan yang diberikan team Lalala Festival 2019 ramah, kemudahan dalam membeli tiket Lalala Festival 2019, Informasi rangkaian jadwal event Lalala Festival 2019 yang jelas, dan informasi harga tiket event Lalala Festival 2019.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis, Lalala Festival

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "Analysis of Consumer Satisfaction at the Lalala Festival 2019 Using IPA (Importance Performance Analysis)", which aims to determine, analyze, and evaluate the level of customer satisfaction and find out what factors can shape consumer satisfaction at the 2019 Lalala Festival according to the most important attributes according to consumers.*

*The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. This study uses the IPA (Importance Performance Analysis) tool for data analysis where each attribute will be categorized in one of the 4 quadrants. Research data obtained from literature studies, observations, interviews, and questionnaires. Questionnaires were distributed to 110 consumers of the 2019 Lalala Festival as respondents.*

*The results of this study stated that the level of consumer satisfaction at Lalala Festival was classified as good with each dimension having a percentage level of customer satisfaction from 74.27% to 77.36%. Meanwhile, attributes that are important to consumers and performance that are considered lacking by consumers so that it is necessary to increase for consumer satisfaction, namely the service provided by the Lalala Festival 2019 team is friendly, it is easy to buy tickets for the Lalala Festival 2019, clear information on the Lalala Festival 2019 event schedule, and information on ticket prices for the 2019 Lalala Festival event.*

**Keywords:** *Consumer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Lalala Festival*



## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	1
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.    Latar Belakang .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3.    Identifikasi Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.    Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.    Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6.    Sistematika Penulisan .....</b>	<b>8</b>
BAB II .....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
<b>2.1.    Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1.    Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2.    Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.3.    Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.4.    Dimensi Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.5.    Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.    Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>22</b>
BAB III .....	24
METODOLOGI PENELITIAN .....	24
<b>3.1.    Objek Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.    Metode Penelitian dan Jenis Penelitian yang Digunakan .....</b>	<b>24</b>
<b>3.3.    Operasionalisasi Variabel Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.    Jenis Dan Sumber Data .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5.    Populasi dan Sampel .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.1.    Populasi .....</b>	<b>27</b>

3.5.2.	Sampel .....	27
3.5.3.	Teknik Sampling.....	27
3.6.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	29
3.6.1.	Pengumpulan data.....	29
3.6.2.	Sumber data .....	30
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.7.1.	Uji Validitas .....	31
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	32
3.8.	Teknik analisis data.....	33
BAB IV	.....	36
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	.....	36
4.1	Hasil Penelitian .....	36
4.1.1	Hasil Analisis Identitas Responden.....	36
4.2	Analisis Deskriptif .....	40
4.2.1	Analisis Deskriptif Penilaian Responden Pada Tingkat Kinerja .....	40
4.2.2	Analisis Deskriptif Penilaian Responden Pada Tingkat Kepentingan .....	47
4.3	Analisis Tingkat GAP .....	55
4.4	Importance Performance Analysis (IPA).....	57
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
4.5.1.	Kinerja Acara Lalala Festival 2019 .....	64
4.5.2.	Kepentingan Acara Lalala Festival 2019 .....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	.....	76
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Saran.....	77
5.2.1	Saran bagi event Lalala Festival 2019 .....	77
5.2.2	Saran bagi Akademisi .....	78
DAFTAR PUSTAKA	.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Artikel Internasional.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Artikel Internasional.....	17
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	25
Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data.....	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.2 Usia Responden.....	37
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.4 Rata-rata Pemasukan Perbulan.....	38
Tabel 4.5 Asal Tinggal.....	38
Tabel 4.6 Bersama Siapa Berkunjung ke Lalala Festival 2019 .....	38
Tabel 4.7 Sumber Informasi Mengenai Lalala Festival 2019 .....	39
Tabel 4. 8.....	40
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja Dimensi Layanan Personal	41
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja Dimensi Layanan .....	42
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja Dimensi Produk Nyata (Berwujud) .....	43
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja Dimensi Nilai.....	45
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kinerja.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi Lingkungan .....	47
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi Layanan Personal.....	48
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi Layanan....	50
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi Produk Nyata (Berwujud) .....	51
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi Nilai .....	52
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepentingan .....	54
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan GAP.....	55
Tabel 4. 21 Indeks Kepuasan .....	56
Tabel 4. 22 Diagram Batang Indeks Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4. 23 Hasil Perhitungan IPA Dimensi Lingkungan.....	58
Tabel 4. 24 Hasil Perhitungan IPA Dimensi Layanan Personal .....	58
Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan IPA Dimensi Layanan Personal .....	59
Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan IPA Dimensi Produk Nyata (Bewujud).....	59
Tabel 4. 27 Hasil Perhitungan IPA Dimensi Nilai.....	60
Tabel 4. 28 Hasil Perhitungan IPA Secara Keseluruhan.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Lalala Festival 2019.....	1
Gambar 1. 2 Komentar Negatif Konsumen Lalala Festival.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	23
Gambar 3. 1 Matrix Importance Performance Analysis Diagram Kartesius .....	35
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kinerja Dimensi Lingkungan .....	41
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kinerja Dimensi Layanan Personal .....	42
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kinerja Dimensi Layanan .....	43
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kinerja Dimensi Produk Nyata (Berwujud) .....	44
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kinerja Dimensi Nilai.....	46
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kinerja.....	47
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Dimensi Lingkungan.....	48
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Dimensi Layanan Personal.....	50
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Dimensi Layanan .....	51
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Dimensi Produk Nyata (Berwujud).....	52
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Dimensi Nilai .....	53
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepentingan .....	55
Gambar 4. 13 Diagram Kartesius.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	82
Lampiran 2 Wawancara Pra Kuisisioner .....	84

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian



**Gambar 1. 1 Logo Lalala Festival 2019**

Sumber: <https://twitter.com/LalalaFest/status/1081042467959361536>

Lalala Festival merupakan konser terkonsep unik dan populer menurut website berita tugujatim.id karena menggelar musik bertaraf internasional dan membawa ciri khas festival musik yang baru di Indonesia dengan mengadakan konser di tengah hutan. Festival musik yang diselenggarakan oleh TheGroup.asia ini mulai masuk di Indonesia dari tahun 2016 bertempat di Hutan Pinus, Cikole, Bandung. Sementara pada tahun 2018 dan 2019 diadakan kembali bertempat di Orchid Forest, Lembang, Bandung. Lalala Fest yang awalnya merupakan annual event (diadakan setiap tahun) menjadi terhenti di tahun 2019 karena munculnya Covid-19 sehingga turunnya kebijakan dari pemerintah untuk tidak membuat kerumunan.

Sederet musisi besar baik dalam negeri maupun internasional diundang di Lalala Fest 2019, seperti Honne, The Internet, Crush (with Band Wonderlust), Jeremy Passion, Astronomy (DJ Set), Jayeslee, Joe Hertz, Pomo (Live Set), Alextbh, Gentel Bones, Sheila on7, Project Pop, Fourtwnty, Svmmerdose, Ardito Pramono, Diskoria, Gabriel Mayo, dan Club Dangdut Racun. Penjualan tiket yang dilakukan oleh panitia Lalala Fest 2019 menggunakan sistem Early Entry, Regular,