

INTISARI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh *festival quality* dan *value quality* terhadap kepuasan dan loyalitas penonton Jazz Traffic Festival di Surabaya. Festival yang dipilih merupakan festival musik bergenre jazz yang dilaksanakan setiap tahun di Surabaya sejak tahun 2010. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penonton atau peserta festival yang telah menghadiri Jazz Traffic Festival lebih dari satu kali dan memiliki tingkat pendidikan terakhir minimum SMP. Dipilihnya responden tersebut dimaksudkan agar informasi atau data yang didapat untuk kebutuhan penelitian sesuai dengan kenyataan (obyektif).

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval, sedangkan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *numerical scale* dimana responden memberikan penilaian pada pernyataan – pernyataan yang diukur dalam 7 skala jenjang. Pengumpulan data berasal dari data primer yaitu dengan penyebaran kuisioner yang dibagikan kepada responden. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sejumlah 175 responden. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan uji validitas, uji realibilitas, model pengukuran CFA, dan model struktural SEM dengan menggunakan program SPSS 19.0 dan AMOS 20.0.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa selain *informational service*, seluruh dimensi *festival quality* memiliki pengaruh positif terhadap *festival value*. Peranan *program* dalam Jazz Traffic Festival di Surabaya signifikan dalam mempengaruhi *value* yang didapatkan oleh penonton pertunjukan. Dengan *value* yang besar, tingkat kepuasan dan loyalty penonton terhadap Jazz Traffic Festival juga meningkat.

Kata Kunci: Festival, Kualitas Festival, Nilai Festival, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure the effect of festival quality and festival value to customer satisfaction and loyalty on Jazz Traffic Festival in Surabaya. Jazz Traffic Festival is a music festival that held annually since 2010. The target population of this research are customer that attended Jazz Traffic Festival more than once occasion and had a minimum education level of junior high school. The respondents with that term will be understand the question and able to gave the information according to the fact (objectively).

This research used interval scale, and numerical scale 1-7 to every statement in questioner. The collection of data derived from primary data by the questioner that has been distributed to the respondents. The samples were determined in this study a total of 175 respondents. Data processing method used in this study include the use of validity, reliability, measurement model CFA and structural model SEM by using SPSS 19.0 and AMOS 20.0.

The result of this research is all dimension of festival quality is positively affecting festival value. Program have a major role in affecting festival value which is affecting customer satisfaction and loyalty.

Keywords : festival, festival quality, festival value, satisfaction, loyalty