



**PERILAKU LOYALITAS KONSUMEN EVENT
ORGANIZER (EO) XYZ SELAMA MASA PANDEMI
DI SURABAYA.**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Kartika

oleh

Nama: Kwang Adi Santoso Nrp: 111.18.018

PEMBIMBING

**Dr. Erna Ferrinadewi, SE., M.M
Muis Murtadho, S.E., M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA
2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Perilaku Loyalitas Konsumen Event Organizer (Eo) XYZ Selama Masa Pandemi Di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam derajat Sarjana Manajemen (S.M) program Sastra (S-1) program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai dan memberikan hikmat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
2. F. Priyo Suprobo ST., M.T. sebagai Rektor Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.
3. Yulius Hari, S.Kom., MKom., MBA., Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.
4. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Muis Murtadho, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
6. Papa dan Mama karena sudah dengan sabar memberi dukungan baik secara doa maupun materi sehingga penelitian ini bisa saya selesaikan dengan baik.
7. Rekan-rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu karena berkat mereka saya memiliki semangat untuk menyelesaikan kuliah dengan cepat

dan tepat.

Akhir kata penelitian menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidaklah sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 31 Januari 2023

Kwang Adi Santoso



ABSTRAK

Kwang Adi Santoso:

Skripsi

Perilaku Loyalitas Konsumen Event Organizer (EO) XYZ Selama Masa Pandemi Di Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian manajemen pemasaran yang memiliki tujuan untuk mengetahui faktor loyalitas pelanggan pengguna jasa Event Organizer XYZ selama masa pandemi covid-19. Jenis model yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah para pengguna yang telah menggunakan jasa event organizer di Surabaya dan waktu menggunakan jasa event organizer adalah selama masa pandemi covid-19. Jenis dari metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dimana penggalan informasi informan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara metode kualitatif juga digunakan dengan tujuan untuk mengetahui fenomena dari obyek yang diteliti secara *holistic* dan menyeluruh untuk mendapatkan hasil yang lebih obyektif dan akurat. Jumlah informan yang didapatkan dan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak empat informan, profil dari seluruh informan merupakan pihak yang telah pernah pengguna jasa dari EO. XYZ ini minimal satu kali. Pada penelitian ini hasil yang didapatkan adalah bahwa seluruh informan setuju dan memiliki keinginan dan rasa loyalitas dari para informan paska penggunaan jasa EO. XYZ untuk kembali menggunakan jasa event organizer ini kembali secara berulang pada acara-acara mereka yang berikutnya. Para informan juga menyampaikan bahwa mereka setuju untuk menyampaikan hal yang positif dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan event organizer yang sama karena adanya rasa puas yang mereka dapatkan selama menggunakan jasa dari EO. XYZ ini.

Kata kunci: Kualitatif, Event Organizer, Pemasaran, Loyalitas Pelanggan

UWIKKA

ABSTRACT

Kwang Adi Santoso

Essay

Event Organizer XYZ Consumer Loyalty Behavior During the Pandemic Period in Surabaya.

This research is a marketing management research which aims to determine the customer loyalty factor of XYZ Event Organizer service users during the Covid-19 pandemic. The type of model used in this research is to use a qualitative research approach. The sample used in this study were users who had used event organizer services in Surabaya and when they used event organizer services during the Covid-19 pandemic. The type of qualitative research method used in this research is descriptive qualitative method in which information gathering from informants is carried out using interview techniques. Qualitative methods are also used with the aim of knowing the phenomenon of the object under study in a holistic and comprehensive manner to obtain more objective and accurate results. The number of informants obtained and used in this study were four informants, the profiles of all informants were parties who had used the services of EO. XYZ this at least once. In this study, the results obtained were that all informants agreed and had a desire and a sense of loyalty from the informants after using EO services. XYZ to return to using the services of this event organizer to return repeatedly at their next events. The informants also said that they agreed to convey positive things and recommended others to use the same event organizer because of the sense of satisfaction they got while using the services of the EO. This XYZ.

Keywords: Qualitative, Event Organizer, Marketing, Customer Loyalty

The logo for Universitas Widya Kartika Surabaya (UWNIKA) is displayed in a large, light blue, sans-serif font. Above the text, there is a stylized graphic element consisting of a blue circle with a vertical line passing through its center, and several yellow squares of varying sizes arranged to the right of the circle.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas dan Persetujuan Publikasi.....	ii
Halaman Berita Acara Pengesahan Sidang Akhir Skripsi	iii
Halaman Persetujuan Sidang Akhir Skripsi.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Pembatasan Masalah	5
1.6 Sistematika Laporan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	9
2.3 Landasan Teori	
2.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.3.2 Definisi Perusahaan Jasa.....	13
2.3.3 Manajemen Event	15
2.3.4 Event Organizer	17
2.3.5 Pengertian Loyalitas Konsumen	21
2.3.6 Kepuasan Konsumen	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel	31

3.3 Jenis Data Penelitian	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Profil Target Penelitian	39
4.2 Tinjauan Perilaku Loyalitas Pelanggan Industri Jasa.....	39
4.3 Tinjauan Kelayakan Informan	41
4.4 Triangulasi Metode	42
4.5 Hasil Analisis Data	49
4.6 Kesimpulan Pembahasan Hasil Wawancara	57
BAB V KESIMPULAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
Daftar Riwayat hidup.....	66
Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	67

