PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PENONTON PERTANDINGAN SEPAK BOLA UNTUK SUSTAINABILITY KOTA JAKARTA

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

RAMA HERDIANSYAH
43122010026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PENONTON PERTANDINGAN SEPAK BOLA UNTUK SUSTAINABILITY KOTA JAKARTA

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

RAMA HERDIANSYAH
43122010026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Rama Herdiansyah
NIM	:	43122010026
Fakultas/Program Studi	:	S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Atmosfer terhadap Kepuasan Penonton Pertandingan Sepak Bola Untuk Sustainability Kota Jakarta" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18-08-2026



Rama Herdiansyah

lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: RAMA HERDIANSYAH
NIM	: 43122010026
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PENONTON PERTANDINGAN SEPAK BOLA UNTUK SUSTAINABILITY KOTA JAKARTA
Hasil Pengecekan Turnitin	: 26%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **26%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/17/0000001444/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Rama Herdiansyah
NIM	: 43122010026
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Atmosfer terhadap Kepuasan Penonton Pertandingan Sepak Bola Untuk Sustainability Kota Jakarta

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 29 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Disahkan oleh:

Pembimbing

Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M

NIDN/NUPTK:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., Ca

NIDN/NUPTK: 0307036901

Ketua Program Studi Manajemen

Dudi Permana, Ph.D

NIDN/NUPTK:1018037701

LPTA-08266600

Scan QR or click here to Verification

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Atmosfer terhadap Kepuasan penonton pertandingan sepak bola untuk Sustainability kota Jakarta. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidaksempurnaan baik dari segi isi maupun penyajiannya dari penyusunan proposal skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kesabarannya, saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1) Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2) Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3) Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4) Orang tua tercinta, dan keluarga yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
5) Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6) Untuk teman-teman Universitas Mercu Buana yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terimakasih yang sudah membantu, menemani, memberikan doa dan semangat kepada penulis sampai hari ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri,penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 07 Juli 2026

Rama Herdiansyah
NIM. 43122010026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Rama Herdiansyah
NIM	:	43122010026
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Atmosfer terhadap Kepuasan Penonton Pertandingan Sepak Bola Untuk Sustainability Kota Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 17 September 2026

Yang menyatakan,



Rama Herdiansyah

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PENONTON PERTANDINGAN SEPAK BOLA UNTUK SUSTAINABILITY KOTA JAKARTA

Rama Herdiansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas stadion, kualitas pelayanan, dan atmosfer terhadap kepuasan penonton, serta implikasinya dalam mendukung keberlanjutan kota Jakarta. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya urgensi pengelolaan stadion sebagai ruang publik yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan, tetapi juga sebagai bagian dari strategi pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya poin ke-11 mengenai kota dan komunitas yang inklusif dan tangguh. Objek penelitian difokuskan pada Stadion Utama Gelora Bung Karno (SUGBK), sebagai ikon utama aktivitas olahraga nasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Responden sebanyak 160 orang dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu penonton yang telah menghadiri pertandingan langsung di SUGBK dalam satu tahun terakhir. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert, yang kemudian dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) berbasis Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola stadion dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengalaman menonton sekaligus mendukung pencapaian kota yang berkelanjutan.

Kata Kunci: fasilitas stadion, kualitas pelayanan, atmosfer stadion, kepuasan penonton, keberlanjutan kota, SDGs, SUGBK.

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PENONTON PERTANDINGAN SEPAK BOLA UNTUK SUSTAINABILITY KOTA JAKARTA

Rama Herdiansyah

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of stadium facilities, service quality, and stadium atmosphere on spectator satisfaction and its implications for promoting urban sustainability in Jakarta. The research is grounded in the increasing urgency to manage stadiums not only as entertainment venues but also as integral components of sustainable urban development strategies, particularly in support of Sustainable Development Goals (SDGs), Goal 11: Sustainable Cities and Communities. The focus of this study is the Gelora Bung Karno Main Stadium (SUGBK), a national symbol of large-scale sporting events in Indonesia. A quantitative approach with a causal research design was employed. A total of 160 respondents were selected using purposive sampling, specifically targeting individuals who had attended at least one live football match at SUGBK in the past year. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Square (PLS) based Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings are expected to provide valuable insights for stadium managers and urban policymakers to enhance the spectator experience while contributing to a more sustainable and livable city.

***Keywords**: stadium facilities, service quality, stadium atmosphere, spectator satisfaction, urban sustainability, SDGs, SUGBK.*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK* ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian 17
1.3 Tujuan Penelitian 17
1.4 Kontribusi Penelitian 18
1.4.1 Kontribusi Teoritis 18
1.4.2 Kontribusi Praktis 18
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **19**
2.1 Kajian Pustaka 19
2.1.1 Perilaku Konsumen 19
2.1.2 Teori S-O-R (*Stimulus, Organism, Response*) 23
2.1.3 Sustainable Development Goals 25
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 28
2.1.5 Fasilitas 32
2.1.6 Kualitas Pelayanan 34

lib.mercubuana.ac.id

2.1.7 Atmosfer 37
2.2 Penelitian Terdahulu 38
2.3 Pengembangan Hipotesis 44
2.3.1 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Penonton 44
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penonton 45
2.3.3 Hubungan Atmosfer dengan Kepuasan Penonton 46
2.4 Kerangka Pemikiran 47
BAB III METODE PENELITIAN 49
3.1 Waktu Penelitian 49
3.2 Tempat Penelitian 49
3.3 Desain Penelitian 49
3.4 Populasi dan Sampel 50
3.4.1 Populasi Penelitian 50
3.4.2 Sampel 51
3.5 Skala Pengukuran Variabel 52
3.6 Definisi Variabel dan Operasional Variabel 53
3.6.1 Pengertian Variabel 53
3.6.2 Operasional Variabel 55
3.7 Metode Pengumpulan Data 58
3.8 Metode Analisis Data 59
3.8.1 Analisis Deskriptif 59
3.8.2 Uji Instrumen 61
3.8.3 Analisis *Partial Least Square* (PLS) 62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 70
4.1 Analisis Deskriptif 70
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 70
4.1.2 Deskripsi Responden 71
4.1.3 Deskripsi Variabel 78
4.2 Analisis Partial Least Square 82
4.2.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 82
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 93

lib.mercubuana.ac.id

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 102
5.1 Simpulan 102
5.2 Saran 102
5.2.1 Saran Praktis 102
5.2.2 Saran Teoritis 105
DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN 115

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Spesifikasi Fasilitas Stadion Utama Gelora Bung Karno (SUGBK) 5
Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Penonton Pertandingan Sepak Bola di Stadion Jakarta (2019–2025) 9
Tabel 1. 3 Data Hasil Pra Survei 12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 38
Tabel 3. 1 Skala Likert 52
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Penonton.....56
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Fasilitas 57
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....57
Tabel 3. 5 Operasionalisasi Variabel Atmosfer 58
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin 71
Tabel 4. 2 Usia 73
Tabel 4. 3 Domisili Responden.....74
Tabel 4. 4 Jenjang Pendidikan 75
Tabel 4. 5 Karakteristik Pekerjaan 77
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Fasilitas 78
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 79
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Atmosfer.....80
Tabel 4. 9 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penonton.....81
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas Konvergen 84
Tabel 4. 11 Hasil Uji *Covergent Validity* (Setelah Modifikasi).....86
Tabel 4. 12 *Cross Loading* 88
Tabel 4. 13 *Average Variance Extracted* 89
Tabel 4. 14 Fornell Larcker.....90
Tabel 4. 15 HTMT 91
Tabel 4. 16 *Composite Reliability*.....92
Tabel 4. 17 *Cronbach's Alpha* 93
Tabel 4. 18 *R square* 94
Tabel 4. 19 Uji Multikolinieritas (VIF).....94

lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4. 20 *Q Square* 95
Tabel 4. 21 *Effect Size (F Square)* 96
Tabel 4. 22 Uji Hipotesis (*P Value*) 97

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 5 Stadion Terbesar Di Indonesia 3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 48
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS 84
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi) 86
Gambar 4. 3 Bootstraping 97

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian 115
Lampiran 2 Data Jawaban Responden 123
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif 129
Lampiran 4 Hasil Uji Partial Least Square 131

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id