

Studi Deskriptif Persepsi Penonton Olahraga Terhadap *Event Quality* NBL Indonesia di Surabaya

Prisca Roselyn Kwa

Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

priscaroselyn@yahoo.com

Intisari – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran persepsi penonton terhadap *event quality* NBL Indonesia di Surabaya. *Event Quality* dapat diukur melalui *skill performance, operating time, information, entertainment, concessions, employee interaction, fan interaction, sociability, valence, ambience, design* dan *signage*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode pengolahan data yang digunakan adalah mean, deviasi standar, diagram batang, *structural equation model* (SEM), pengujian unidimensionalitas dan reliabilitas, yang dilakukan dengan bantuan SPSS 14 for Windows dan program software AMOS 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *event* NBL Indonesia di Surabaya dinilai baik oleh responden dengan demikian hasil penelitian mendukung konsep tentang *event quality for spectator sports*.

Kata Kunci : *event quality, sporting events, service quality*.

Abstract - *This study aims to determine how the image of the spectator's perception of the event quality NBL Indonesia in Surabaya. Event Quality can be measured by describe the skill performance, operating time, information, entertainment, concessions, employee interaction, fan interaction, sociability, valence, ambience, design and signage. This research uses descriptive research and source of data used is the primary data by questionnaires. Data processing method used are the mean, standard deviation, bar chart, structural equation model (SEM), unidimensionality and reliability testing ,which was performed with SPSS 14 for Windows and AMOS 16. These results indicate that the quality of the event NBL Indonesia assessed either by the respondent thus the results of the study support the concept of quality for spectator sports events.*

Keywords : *event quality, sporting events, service quality*.

PENDAHULUAN

Pentingnya kesehatan bagi tubuh tidak perlu diragukan lagi. Kesehatan sangat penting dan menjadi harta manusia yang paling berharga. Tidak ada kesehatan bisa dikatakan tidak ada kesempatan untuk menikmati kehidupan. Pola hidup sehat dimulai dengan menjaga pola makan dan memiliki kebiasaan yang baik bagi tubuh, misalnya dengan rajin berolahraga. Saat ini, perkembangan olahraga di dunia telah menjulang menjadi suatu fenomena sosial dan menjadi budaya paling populer dan telah berkembang menjadi bagian dari kehidupan manusia. Dunia usaha olahraga meliputi penjualan perlengkapan olahraga, sponsor kegiatan olahraga, olahragawan, media berita olahraga, dan olahraga rekreasi merupakan industri terbesar ke-11 di dunia dan terus mengalami pertumbuhan.

Belakangan ini apresiasi masyarakat Indonesia terhadap olahraga mengalami perkembangan pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya *event* olahraga yang diadakan dan diikuti baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Salah satu olahraga yang mulai berkembang dan menarik minat pada masyarakat Indonesia saat ini adalah bola basket. Pada tanggal 3 April 1982, dimulai Kompetisi Bola Basket Utama (Kobatama) yang pertama sekaligus langkah awal sejarah panjang kompetisi klub-klub papan atas di Indonesia. Setelah bergulir selama 20 tahun, Kobatama mendapatkan kesempatan untuk berjalan lebih mandiri. Tahun 2003, Kobatama “terlahir kembali” dengan nama *Indonesian Basketball League* (IBL). Sayangnya, perkembangan IBL tidak berjalan sesuai harapan. Untuk mengembalikan lagi pamor liga profesional ini, *re-branding* tak terelakkan. Mulai 2010, IBL berubah nama menjadi *National Basketball League* (NBL) Indonesia.

Event Quality dikonseptualisasikan sebagai campuran dari berbagai program dan proses pemberian layanan. Para peneliti melakukan tinjauan literatur yang luas untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang menentukan *service quality* dan *event quality* pada penonton *event* olahraga. Sebagai hasilnya, sebuah *Model of Event Quality for Spectator Sport* (MEQSS) diuji dengan mengembangkan skala yang sesuai untuk mengukur *event quality*, yang dinamakan sebagai *Scale of Event Quality for Spectator Sports* (SEQSS) dan menghasilkan 5 dimensi *event quality* yaitu *Game*, *Augmented Services*, *Interaction*, *Outcome* dan *Physical*

Environment. Dari masing-masing dimensi tersebut didefinisikan dengan dua atau lebih sub dimensi, yaitu *Skill Performance*, *Operating Time*, *Information*, *Entertainment*, *Concessions*, *Employee Interaction*, *Fan Interaction*, *Sociability*, *Valence*, *Ambience*, *Design* dan *Signage*. *Event* NBL Indonesia di Surabaya memiliki banyak faktor yang membuat penonton selalu ingin kembali datang melihat pertandingan yang ada. Mulai dari pertandingan yang menarik, penampilan tim-tim yang bertanding dan kualitas permainan dari para pemain adalah faktor penting yang dapat mempengaruhi kehadiran penonton. Jadwal pertandingan dan jam operasional yang nyaman untuk penonton juga diperhatikan sehingga setiap pertandingan NBL Indonesia di Surabaya selalu penuh sesak oleh penonton. Penonton diberikan kemudahan pula untuk mendapatkan informasi mengenai *event* NBL Indonesia di Surabaya melalui media-media yang ada. Acara hiburan untuk penonton dan kualitas makanan dan minuman pada *stand-stand* makanan sangat diperhatikan oleh pihak NBL Indonesia sehingga dapat menambah dan mempengaruhi pengalaman penonton menjadi lebih baik lagi. Faktor lain yang mempengaruhi suatu *event* adalah sikap dan keahlian dari setiap panitia yang ada, untuk panitia *event* NBL Indonesia di Surabaya dinilai sudah baik. Selain itu interaksi antar penonton juga penting karena mempengaruhi penonton lain agar terasa suasana yang menyenangkan, terutama untuk *event-event* olahraga. Sosialisasi antar penonton pada *event* NBL Indonesia di Surabaya juga sangat baik, terlihat dari kekompakan sesama penonton saat mendukung tim yang diidolakan. Penonton NBL Indonesia di Surabaya memberikan evaluasi yang baik tentang setiap *event* kepada panitia NBL, sehingga selalu ada perkembangan atau inovasi setiap musimnya. Aspek non *vi* visual, kebersihan dan keamanan fasilitas, dan *design* juga diperhatikan oleh panitia NBL Indonesia sehingga penonton merasa kagum dengan DBL Arena yang digunakan untuk pertandingan NBL Indonesia di Surabaya karena berbeda dari stadion-stadion yang lainnya. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan persepsi penonton terhadap *event quality* NBL Indonesia di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan persepsi penonton terhadap *event quality* NBL Indonesia di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif murni. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *service quality*. Definisi *service quality* menurut Parasuraman et al. dalam Yong Jae Ko (2011) adalah sikap yang berkaitan dengan keunggulan dalam layanan sehingga mendorong penonton untuk datang menonton pertandingan NBL Indonesia di Surabaya. Pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk melihat perilaku penonton adalah berupa 12 sub dimensi *event quality* yaitu: *skill performance, operating time, information, entertainment, concessions, employee interaction, fan interaction, sociability, valence, ambience, design* dan *signage*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yang artinya data diperoleh dari hasil pengumpulan data atau survey yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden yang telah ditetapkan berdasarkan pada pendapat atau tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah menonton *event* NBL Indonesia di Surabaya. Sedangkan untuk karakteristiknya adalah responden yang pernah menonton *event* pertandingan NBL Indonesia minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir, responden pernah melihat rangkaian acara sebelum/setelah pertandingan, responden pernah mencari tahu tentang *event* NBL Indonesia melalui internet, responden harus mengetahui peraturan yang ditetapkan oleh panitia NBL Indonesia, responden pernah membeli makanan di *stand-stand* makanan NBL Indonesia di Surabaya, dan pendidikan minimal terakhir SMP yang diharapkan dapat memahami dan mengisi kuesioner dengan baik. Dalam penelitian ini digunakan sampel yang diambil dari populasi melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sejumlah 150 orang. Menurut Hair, Bush, Ortinau (2003:361) untuk pengujian pasar memungkinkan jumlah responden sebanyak 150 orang hingga 200 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, karena peluang atau kesempatan yang tidak sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan untuk *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dipilih dari anggota populasi yang datanya mudah diperoleh, dan paling cepat, serta dapat memberikan informasi yang akurat. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah interval

karena pernyataan yang dikemukakan dalam bentuk kuesioner adalah untuk mengetahui persepsi atau meminta pendapat dari pada responden. Alternatif jawaban disusun dengan menggunakan skala pengukuran yang disebut *semantic differential scale* dengan jenis monopolar. *Semantic differential scale* ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap faktor-faktor motivasi yang diteliti, yang diukur dalam 7 skala. Dalam metode ini responden diminta memberikan jenjang setiap skala sesuai dengan pendapatnya. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat kuesioner yang sesuai dengan variabel dan definisi operasional variabel.
2. Menyebarkan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan karakteristik populasinya.
3. Menjelaskan dan membimbing responden mengenai cara pengisian kuesioner.
4. Pengisian kuesioner oleh responden.
5. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi kemudian menyeleksi hasil kuesioner agar dapat dapat mengetahui mana yang valid dan mana yang tidak valid.
6. Mengolah dan menganalisis data lebih lanjut untuk kepentingan penelitian.

Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, rata-rata, deviasi standar, diagram batang, *structural equation model* (SEM), pengujian model, pengujian undimensionalitas dan reliabilitas. Data yang telah terkumpul melalui pembagian kuesioner diolah dengan menggunakan rumus *mean* (rata-rata) untuk mengetahui rata-rata persepsi penonton dan deviasi standar. Dari pengolahan SEM akan menunjukkan hasil analisis pengujian model *Event Quality for Spectator Sports* dengan menggunakan dimensi pembentuk *Service Quality*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 30 kuesioner telah dilakukan uji validitas terhadap masing-masing item pertanyaan yang membentuk sub dimensi *skill performance*, *operating time*,

information, entertainment, concessions, employee interaction, fan interaction, sociability, valence, ambience, design dan signage. Uji validitas ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dalam kuesioner. Jika koefisien korelasi nilai signifikannya kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pernyataan untuk seluruh sub dimensi *event quality* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya dianggap valid karena tingkat signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ atau 0,05.

Kuesioner yang disusun dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian I berisi pertanyaan karakteristik responden yang terdiri dari responden yang pernah menonton *event* pertandingan NBL Indonesia minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir, responden pernah melihat rangkaian acara sebelum/setelah pertandingan, responden pernah mencari tahu tentang *event* NBL Indonesia melalui internet, responden harus mengetahui peraturan yang ditetapkan oleh panitia NBL Indonesia, responden pernah membeli makanan di *stand-stand* makanan NBL Indonesia di Surabaya, dan pendidikan minimal terakhir SMP. Lalu pada bagian II, terdiri dari 40 pernyataan yang mencakup 12 sub dimensi *Event Quality* yaitu: *skill performance* (3 pernyataan), *operating time* (3 pernyataan), *information* (3 pernyataan), *entertainment* (3 pernyataan), *concessions* (3 pernyataan), *employee interaction* (5 pernyataan), *fan interaction* (3 pernyataan), *sociability* (3 pernyataan), *valence* (3 pernyataan), *ambience* (3 pernyataan), *design* (4 pernyataan) dan *signage* (4 pernyataan). Dengan masing-masing memberikan penilaian antara skala 1 sampai dengan 7 yang dianggap sesuai, dimana masing-masing angka memiliki jarak yang sama antara yang satu dengan yang lain.

Data-data yang ada dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner, dimana sampel yang digunakan adalah sebanyak 150 responden. Hasil penyebaran kuesioner kemudian digunakan untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden yang merupakan penonton *event* NBL Indonesia di Surabaya. Berikut ini adalah deskripsi hasil penelitian pada *event* NBL Indonesia di Surabaya :

Tabel 1
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Frekuensi	Persentase(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	65	43,3
Perempuan	85	56,7
Usia		
18 Tahun-30 Tahun	141	94
31 Tahun-45 Tahun	6	4
≥45 Tahun	3	2
Frekuensi		
1-2 kali	80	53,3
3-4 kali	46	30,7
5-6 kali	24	16,0
Pendidikan Terakhir		
SMP	16	10,7
SMA	103	68,7
Lainnya	31	20,6
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	122	81,3
Pegawai Negeri	1	0,7
Pegawai Swasta	17	11,3
Wiraswasta	6	4,0
Lainnya	4	2,7
Domisili		
Surabaya	132	88
Lainnya	18	12
Klub Basket Favorit		
CLS Knights	87	58
Satria Muda	21	14
Aspac	15	10
Pelita Jaya	17	11,3
Garuda Bandung	4	2,7
Stadium Jakarta	1	0,7
Bimasakti	1	0,7
MUBA Hangtuah	0	0
Satya Wacana	1	0,7
Pacific Caesar	2	1,3
NSH GMC Riau	1	0,7

Sumber: data kuesioner, diolah

Uji Statistik *Event Quality* NBL Indonesia di Surabaya

Bagian selanjutnya yakni akan membahas hasil tanggapan responden terhadap kuesioner bagian II yakni bagian pernyataan. Pada bagian ini akan membahas 12 sub dimensi yang mengukur *event quality* NBL Indonesia di Surabaya yaitu *skill performance*, *operating time*, *information*, *entertainment*, *concessions*, *employee interaction*, *fan interaction*, *sociability*, *valence*, *ambience*, *design* dan *signage* . Berdasarkan skala numerik yang digunakan, maka untuk dapat mengetahui

penilaian responden terhadap *event quality* NBL Indonesia di Surabaya, data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan rumus nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (*standart deviation*) untuk tiap pernyataan pada tiap elemen.

Tabel 2

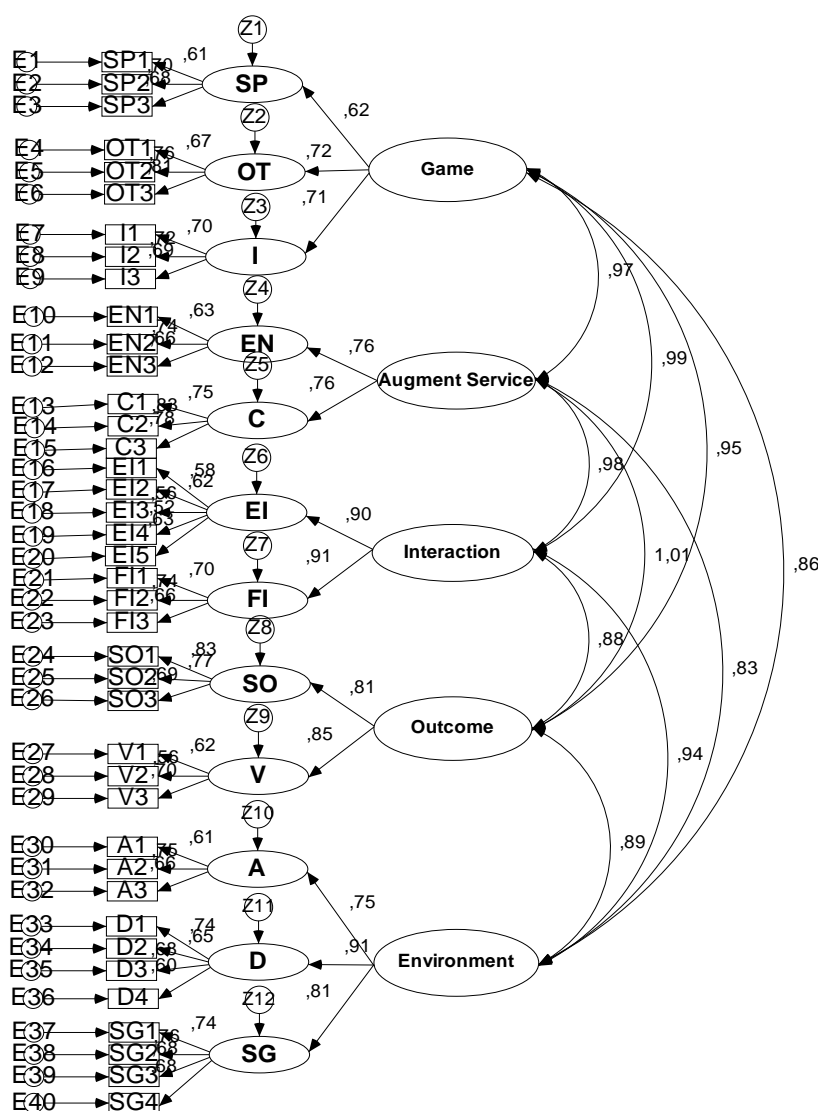
Hasil Uji Statistik Deskriptif *Event Quality* NBL Indonesia di Surabaya

No	Pernyataan	Mean	SD
SKILL PERFORMANCE			
1	Kebolehan para pemain saat bertanding membuat Anda senang.	5,63	0,94
2	Tim-tim yang bertanding di NBL Indonesia memberikan kualitas event yang baik.	5,77	0,75
3	Keterampilan permainan dari pemain klub favorit Anda luar biasa.	5,93	0,79
Rata-rata		5,78	0,84
OPERATING TIME			
1	Jam operasional event NBL Indonesia sesuai dengan waktu yang Anda miliki.	5,11	0,96
2	Waktu pertandingan NBL Indonesia sesuai dengan waktu yang Anda miliki.	5,47	0,98
3	Waktu untuk menonton pertandingan NBL Indonesia nyaman bagi Anda.	5,53	1,03
Rata-rata		5,37	1,01
INFORMATION			
1	Event NBL Indonesia selalu memberikan informasi yang update.	5,68	1,05
2	Informasi mengenai event NBL Indonesia mudah untuk didapatkan.	5,61	0,89
3	Anda mudah untuk mendapatkan informasi mengenai event NBL Indonesia melalui internet.	5,87	0,97
Rata-rata		5,72	0,98
ENTERTAINMENT			
1	Acara hiburan yang dikombinasikan dengan pertandingan dapat menghibur Anda.	5,49	0,92
2	Menurut Anda acara hiburan yang disajikan di NBL Indonesia juga sama menyenangkan dengan pertandingan yang Anda tonton.	5,49	1,04
3	Acara hiburan sebelum dan setelah pertandingan menarik untuk dilihat.	5,47	1,04
Rata-rata		5,48	1,00
CONCESSIONS			
1	Kualitas makanan yang disediakan sesuai dengan yang Anda inginkan.	4,93	0,98
2	Stand-stand makanan NBL Indonesia menawarkan berbagai macam pilihan makanan.	5,25	1,14
3	Kualitas makanan yang ada di stand-stand makanan NBL Indonesia sesuai dengan yang Anda inginkan.	5,26	1,01
Rata-rata		5,15	1,05
EMPLOYEE INTERACTION			
1	Panitia NBL Indonesia terlihat sangat memahami pekerjaannya.	5,44	0,92

2	Anda dapat merasakan layanan yang ramah dari panitia NBL Indonesia.	5,49	0,87
3	Panitia NBL Indonesia dapat menangani masalah dengan cepat dan memuaskan.	5,53	0,95
4	Panitia NBL Indonesia dapat memenuhi secara efektif setiap kebutuhan dari penonton.	5,64	0,93
5	Sikap dari setiap panitia NBL Indonesia menyenangkan.	5,81	0,95
Rata-rata		5,58	0,93
FAN INTERACTION			
1	Anda mempunyai kesan yang baik terhadap penonton lainnya.	5,36	1,01
2	Penonton mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh panitia NBL Indonesia.	5,52	1,01
3	Penonton lain dapat memberikan kesan yang baik mengenai layanan yang diberikan oleh NBL Indonesia.	5,51	0,90
Rata-rata		5,46	0,97
SOCIABILITY			
1	Adanya rasa kekeluargaan di antara penonton saat menonton pertandingan NBL Indonesia.	5,16	0,99
2	Anda menikmati interaksi sosial selama di event NBL Indonesia.	5,47	1,03
3	Anda memiliki waktu yang menyenangkan bersama teman/keluarga saat menonton pertandingan NBL Indonesia.	5,79	0,97
Rata-rata		5,47	1,03
VALENCE			
1	Anda merasa senang dengan pertandingan yang Anda tonton di NBL Indonesia.	5,67	0,88
2	Anda mengevaluasi event NBL Indonesia dengan baik.	5,49	0,86
3	Datang ke event NBL Indonesia membantu Anda untuk menjadi penggemar setia.	5,59	0,91
Rata-rata		5,58	0,88
AMBIENCE			
1	Suasana DBL Arena sangat menyenangkan.	5,57	0,96
2	Penataan tempat duduk penonton di DBL Arena sudah seperti yang Anda inginkan.	5,71	0,92
3	Fasilitas yang ada pada event NBL Indonesia bersih dan terawat dengan baik.	5,65	0,95
Rata-rata		5,64	0,94
DESIGN			
1	Anda merasa kagum dengan design fasilitas DBL Arena.	5,25	0,97
2	Fasilitas yang digunakan untuk event NBL Indonesia aman.	5,59	0,90
3	Anda bisa bergerak bebas saat datang ke event NBL Indonesia.	5,59	0,92
4	Anda mudah untuk masuk dan keluar saat datang ke event NBL Indonesia.	5,71	1,04
Rata-rata		5,54	0,97
SIGNAGE			
1	Petunjuk arah memudahkan Anda untuk menemukan jalan di DBL Arena.	5,48	0,89
2	Kecukupan tanda-tanda yang membantu mengarahkan sesuai dengan kebutuhan Anda.	5,55	0,90
3	Scoreboard yang digunakan untuk pertandingan NBL Indonesia menarik.	5,84	0,88
4	Scoreboard yang digunakan untuk pertandingan NBL Indonesia mudah untuk dibaca.	6,01	0,83
Rata-rata		5,72	0,90
TOTAL		5,54	0,96

MODEL PENGUKURAN

Berikut adalah gambar model pengukuran yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan software AMOS 16. Apabila terdapat indikator yang mempunyai Standard Loading < 0,5 maka indikator tersebut akan dihilangkan dari model pengukuran. Dari hasil model pengukuran yang dijalankan pada AMOS 16 yang ada pada gambar di bawah ini tampak memiliki RMSEA 0,028, p-value= 0,017 , dan tidak ada indikator yang memiliki standard loading < 0,5. Sehingga, model ini cocok untuk menjadi model pengukuran (Measurement Model) untuk penelitian ini.



Gambar 1

Measurement Model

Tabel 3
Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran

No	Uji Kecocokan	Kriteria Kecocokan	Hasil	Keterangan
1	Statistik Chi-Square	Diharapkan kecil, $p \geq 0,05$	Chi-square = 800,8 $p = 0,017$	<i>Poor Fit</i>
2	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,028	<i>Good Fit</i>
3	GFI	$GFI \geq 0,90$	0,791	<i>Poor Fit</i>
4	AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,761	<i>Poor Fit</i>
5	CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 2$	1,115	<i>Good Fit</i>
6	TLI/NNFI	$TLI \geq 0,95$	0,959	<i>Good Fit</i>
7	CFI	$CFI \geq 0,95$	0,962	<i>Good Fit</i>

Sumber : Hasil Pengolahan AMOS 16, diolah.

UJI RELIABILITAS PADA MODEL PENGUKURAN

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa indikator yang ada memiliki konsistensi yang tinggi dalam mengukur konstruk latennya. Untuk mengukur reliabilitas dapat menggunakan *composite reliability* dan *variance extracted*.

Menurut Hair *et al.* (1998, p.612), nilai *composite reliability* yang diterima adalah 0,70 dan nilai *variance extracted* yang diterima adalah $\geq 0,50$. Nilai *variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator telah mewakili konstruk laten yang dikembangkan dengan baik.

Tabel 4
Composite Reliability

Variabel	(std.loading)	(std.loading) ²	error	Composite reliability
Skill Performance	1,99	3,960	1,676	0,703
Operating Time	2,233	4,986	1,329	0,790
Information	2,116	4,477	1,507	0,748
Entertainment	2,026	4,105	1,627	0,716
Concessions	2,358	5,560	1,143	0,829
Employee Interaction	2,916	8,503	3,291	0,721
Fan Interaction	2,107	4,439	1,516	0,745
Sociability	2,293	5,258	1,239	0,809
Valence	1,871	3,501	1,716	0,671
Ambience	2,012	4,048	1,641	0,712
Design	2,663	7,092	2,216	0,762
Signage	2,871	8,243	1,933	0,810

Nilai *std loading (standarized loading)* untuk setiap indikator diperoleh secara langsung dari keluaran *software* AMOS 16 dan nilai *error* diperoleh dengan cara yaitu $error = 1 - \text{standarized loading}^2$. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, variabel *valence (V)* memiliki *composite reliability* < 0,7 yang menunjukkan bahwa variabel ini kurang reliabel atau kurang memiliki konsistensi pengukuran. Hal ini mungkin saja terjadi walaupun pengukuran reliabilitas secara unidimensi memenuhi syarat reliabilitas (*Cronbach Alpha* > 0,6). Hair, Black, Babin, Anderson and Tatham (2006) menyatakan bahwa meskipun secara unidimensi terdapat konsistensi tetapi tidak menutup kemungkinan secara multivariate tidak terjadi konsistensi.

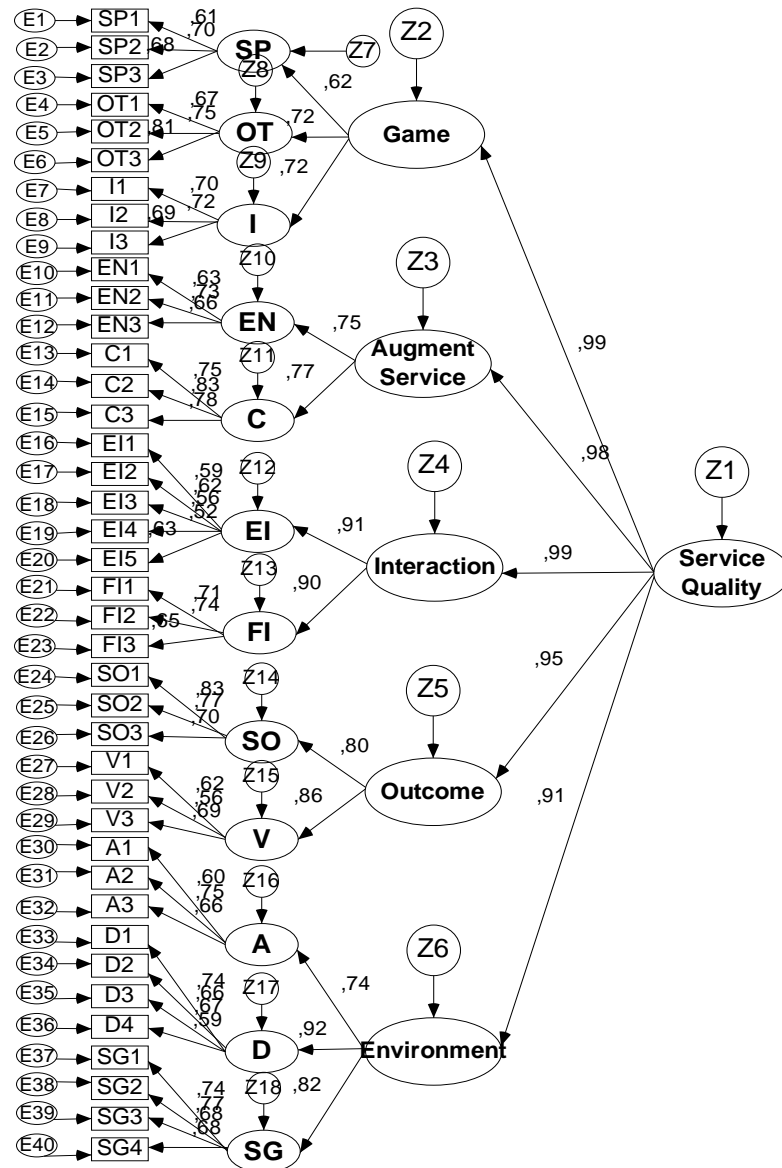
Tabel 5
Variance Extracted

Variabel	(std.loading)	std.loading ²	error	Variance Extracted
Skill Performance	1,99	1,324	1,676	0,441
Operating Time	2,233	1,671	1,329	0,557
Information	2,116	1,493	1,507	0,498
Entertainment	2,026	1,373	1,627	0,458
Concessions	2,358	1,857	1,143	0,619
Employee Interaction	2,916	1,709	3,291	0,342
Fan Interaction	2,107	1,484	1,516	0,495
Sociability	2,293	1,761	1,239	0,587
Valence	1,871	1,284	1,716	0,428
Ambience	2,012	1,359	1,641	0,453
Design	2,663	1,784	2,216	0,446
Signage	2,871	2,067	1,933	0,517

Sumber: data diolah.

Nilai *std loading (standarized loading)* untuk setiap indikator diperoleh secara langsung dari keluaran *software* AMOS dan nilai *error* diperoleh dengan cara yaitu $error = 1 - \text{standarized loading}^2$. Berdasarkan tabel 16, masih ada 8 variabel yang memiliki nilai *variance extracted* < 0,5 yaitu *skill performance (SP)*, *information (I)*, *entertainment (EN)*, *employee interaction (EI)*, *fan interaction (FI)*, *valence (V)*, *ambience (A)* dan *design (D)*. Menurut Hatcher dalam Longino (2007, p121) “*The variance extracted estimate test is conservative, reliabilities can be acceptable even if variance extracted estimates are less than 0,50*”. Artinya pengujian *variance extracted* bersifat konservatif, reliabilitas dapat diterima bahkan jika *variance extracted* kurang dari 0,50.

MODEL STRUKTURAL (STRUCTURAL MODEL)



Gambar 2
Structural Model

Tabel 6
Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran

No	Uji Kecocokan	Kriteria Kecocokan	Hasil	Keterangan
1	Statistik Chi-Square	Diharapkan kecil, $p \geq 0,05$	Chi-square = 809,954 $p = 0,013$	<i>Poor Fit</i>
2	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,028	<i>Good Fit</i>
3	GFI	$GFI \geq 0,90$	0,789	<i>Poor Fit</i>
4	AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,760	<i>Poor Fit</i>
5	CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 2$	1,120	<i>Good Fit</i>
6	TLI/NNFI	$TLI \geq 0,95$	0,957	<i>Good Fit</i>
7	CFI	$CFI \geq 0,95$	0,960	<i>Good Fit</i>

Sumber : Hasil Pengolahan AMOS 16, diolah.

PENGUJIAN MODEL

Bagian ini berhubungan dengan evaluasi terhadap parameter-parameter yang menunjukkan hubungan pengaruh antar satu variabel laten terhadap variabel laten lainnya. Pengujian model dilakukan dengan melihat nilai estimate untuk setiap indikator. Indikator yang memiliki nilai *standardized loading estimate* $\geq 0,5$ berarti model dapat diterima.

Tabel 7
Evaluasi Terhadap Pengujian Model

Path	Estimate
Interaction \leftarrow Service Quality	,991
Outcome \leftarrow Service Quality	,953
Environment \leftarrow Service Quality	,905
Augment Service \leftarrow Service Quality	,984
Game \leftarrow Service Quality	,988
SP \leftarrow Game	,621
OT \leftarrow Game	,720
I \leftarrow Game	,715
EN \leftarrow Augment Service	,754
C \leftarrow Augment Service	,773
EI \leftarrow Interaction	,913
FI \leftarrow Interaction	,897
SO \leftarrow Outcome	,805
V \leftarrow Outcome	,862
A \leftarrow Environment	,739
D \leftarrow Environment	,920
SG \leftarrow Environment	,817

Sumber: Hasil Pengolahan AMOS 16, diolah.

Besarnya pengaruh antar variabel dilakukan dengan melihat nilai *estimate* pada setiap jalur. Semakin besar nilai menunjukkan bahwa pengaruh semakin besar antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa *event quality* NBL Indonesia di Surabaya dinilai baik oleh penonton. Hal ini dibuktikan dengan penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan *event quality* adalah positif dengan rata – rata penilaian secara keseluruhan sebesar 5,54. Dilihat dari tiap sub dimensi *event quality* yang diteliti pada *event* NBL Indonesia di Surabaya, bahwa ada satu sub dimensi yang memiliki rata-rata penilaian tertinggi yaitu pada sub dimensi *skill performance* sebesar 5,78. Diikuti oleh sub dimensi *information* dan *signage* sebesar 5,72, sub dimensi *ambience* sebesar 5,64, sub dimensi *employee interaction* dan *valence* sebesar 5,58, sub dimensi *design* sebesar 5,54, sub dimensi *entertainment* sebesar 5,48, sub dimensi *sociability* sebesar 5,47, sub dimensi *fan interaction* sebesar 5,46, sub dimensi *operating time* sebesar 5,37 dan sub dimensi *concessions* sebesar 5,15.

Konklusi dari pengujian model yang telah dilakukan adalah dimensi *game*, *augment service*, *interaction*, *outcome*, dan *environment* membentuk variabel *service quality* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya. Sub dimensi *skill performance*, *operating time* dan *information* membentuk dimensi *game* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya. Sub dimensi *entertainment* dan *concessions* membentuk dimensi *augment service* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya. Sub dimensi *employee interaction* dan *fan interaction* membentuk dimensi *interaction* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya. Sub dimensi *valence* dan *sociability* membentuk dimensi *outcome* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya. Sub dimensi *ambience*, *design* dan *signage* membentuk dimensi *environment* pada *event* NBL Indonesia di Surabaya.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam bab ini, maka dapat dikemukakan rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yaitu untuk pihak NBL Indonesia, dapat diperhatikan untuk sub dimensi *concessions* yang mendapatkan nilai rata-rata terendah. Diharapkan pihak NBL Indonesia agar dapat lebih memperhatikan lagi mengenai kualitas makanan dan minuman yang ada di *stand-stand* makanan NBL Indonesia di Surabaya. Peningkatan kualitas makanan dan minuman dapat dilakukan dengan

cara memberikan standar terhadap semua *stand-stand* makanan dan minuman yang masuk. Dengan melihat dari aspek kebersihan, kualitas makanan dan minuman, dan kebersihan kemasan yang digunakan. Jika tidak memenuhi standar tersebut, maka *stand* tidak bisa masuk. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini relatif kecil, sehingga untuk penelitian yang akan datang diharapkan untuk menambah jumlah sampel yang digunakan. Sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian yang sama dengan objek yang berbeda atau sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowdin, Glenn, Johny Allen, William O'Toole, Rob Harris, Ian McDonnell, 2006, *Event Management, Second Edition*, Great Britain.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Tiga, Andi Yogyakarta.
- Ferdinand, A., 2002, *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, A., 2005, *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fullerton, S., 2007, *Sports Marketing, International Edition*, Mc Graw Hill.
- Hair, Bush dan Ortinau, 2009, *Marketing Research, Second Edition*, Mc Graw Hill.
- Hair J.F, JR., R.E. Anderson, R.L. Tatham dan W.C. Black, 2006, *Multivariate Data Analysis, 6th Edition*, Prentice Hall.
- Ko, Y.J., Kim, Y.K., Kim, M.K., Lee, J.H., 2009, *The Role of Involvement and Identification on Event Quality Perceptions and Satisfaction*, Emerald Group, Vol. 22: 25-39.
- Ko, Y.J., Zhang, J., dan Cattani. K, 2011, *Assesment of Event Quality in Major Specatator Sports*, Emerald Group, Vol 21: 304-322.

- Kotler, P., 2002, *Marketing Management, Eleventh Edition*, Prentice Hall.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua, Salemba Empat.
- Williams, C., dan Buswell. J, 2003, *Service Quality in Leisure and Tourism*, CABI Publishing.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press.