**KATA PENGANTAR**



Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu pernigaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?10. (Yaitu) kamu berikan kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahuinya11.” (QS. Ash-Shaff : 10-11)

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam waktu yang telah ditentukan.

Skripsi yang ditulis berjudul **”Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Ekspektasi Pelanggan Pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam”.** Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Ekspektasi Pelanggan Pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Hardi Mulyono SE, M.AP sebagai Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Shita Thiara SE, AK, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Suhaila Husna Samosir SE, MM sebagai Ka. Prodi Manajemen.
4. Bapak Drs. Syaharman, MM sebagai Dosen Pembimbing 1.
5. Ibu Yayuk Yuliana, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing 2, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dorongan dan semangat kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Pimpinan Dippo 88 Cafe yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta dan adik-adik saya yang telah memberikan dukungan, kasih sayang yang tulus dan senantiasa mendoakan, dan terkhusus kepada Lily Suryanti, SE yang senantiasa mendukung dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan perlu pengembangan dan kajian lebih lanjut. Oleh karena itu, segala saran yang sifatnya membangun akan penulis terima demi penyempurnaan skripsi ini dan semoga memberikan manfaat bagi orang yang membutuhkannya.

Medan, 17 Juni 2019

Penulis

Muhammad Fahricky

NPM. 153114025

**DAFTAR ISI**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**DAFTAR TABEL ix**

**BAB I : PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 4
  3. Batasan Masalah 5
  4. Rumusan Masalah 5
  5. Tujuan Penelitian 6
  6. Manfaat Penelitian 6
  7. Asumsi/Anggapan 7
  8. Hipotesis 7

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pertunjukan *Live Music* 9

2.1.1 Pengertian Pertunjukan *Live Music* 9

2.1.2 Aspek Dalam Pertunjukan *Live Music* 10

2.1.3 Konsep Pertunjukan *Live Music* 11

2.1.4 Tujuan Program Pertunjukan *Live Music* 12

2.1.5 Indikator Pertunjukan *Live Music* 12

2.2 Ekspektasi Pelanggan 13

2.2.1 Pengertian Ekspektasi Pelanggan 13

2.2.2 Tipe-Tipe Ekspektasi Pelanggan 14

2.2.3 Tingkatan Ekspektasi Pelanggan 15

2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Ekspektasi Pelanggan 16

2.2.5 Indikator Ekspektasi Pelanggan 18

2.3 Penelitian Terdahulu 19

2.4 Kerangka Konseptual 22

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian 23

3.2 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian 23

3.2.1 Lokasi Penelitian 23

3.2.2 Objek Penelitian 23

3.2.3 Waktu Penelitian 23

3.3 Populasi dan Sampel 24

3.3.1 Populasi 24

3.3.2 Sampel 24

3.4 Variabel dan Indikator 25

3.4.1 Variabel 25

3.4.2 Indikator 26

3.5 Instrumen Penelitian 28

3.5.1 Data Primer 28

5.5.2 Data Sekunder 28

3.6 Teknik Pengumpulan Data 29

3.7 Teknik Analisis Data 30

3.8 Uji Validitas dan Uji Realibilitas 31

3.8.1 Uji Validitas 31

3.8.2 Uji Realibilitas 32

3.9 Uji Hipotesis 33

3.9.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 33

3.9.2 Uji Parsial (Uji T) 34

3.9.3 Koefisien Determinasi (R2) 35

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian 36

4.1.1 Gambaran Umum Dippo 88 Cafe 36

4.1.2 Visi dan Misi Dippo 88 Cafe 36

4.1.3 Struktur Organisasi Dippo 88 Cafe 37

4.1.4 Jumlah dan Waktu Kerja 39

4.2 Pembahasan Responden 40

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 40

4.3 Pembahasan Penelitian 51

4.3.1 Analisis Variabel Penelitian 51

4.4 Instrumen Penelitian 52

4.4.1 Uji Validitas 52

4.4.2 Uji Reliabilitas 53

4.4.3 Analisis regresi Linier Sederhana 53

4.4.4 Uji t (Parsial) 56

4.4.5 Koefisien Determinasi (R2) 57

4.5 Pembahasan 58

**BAB V : KESIMPILAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 60

5.2 Saran 61

**DAFTAR PUSTAKA 62**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 22

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dippo 88 Cafe 37

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung *Cafe* Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam 3

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 19

Tabel 3.1 Uraian Kegiatan Penelitian 24

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel 27

Tabel 3.3 Skala Likert 30

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 40

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 41

Tabel 4.4 Memiliki kemampuan dalam menampilkan musik dengan baik.. 41

Tabel 4.5 Kostum yang digunakan sesuai dengan tema dari pertunjukan 42

Tabel 4.6 Pada saat pertunjukan musik digelar, suara musik sangat

terdengar dengan jelas 42

Tabel 4.7 Pertunjukan didukung dengan kualitas tata suara yang baik 43

Tabel 4.8 Pertunjukan musik didukung dengan tata cahaya panggung

yang baik 43

Tabel 4.9 Pertunjukan musik didukung dengan dekorasi latar panggung

yang menarik 44

Tabel 4.10 Lokasi pertunjukan musik dilengkapi fasilitas makanan

dan minuman 44

Tabel 4.11 Lokasi pertunjukan musik dilengkapi dengan fasilitas

lahan parkir yang luas 45

Tabel 4.12 Aksi dan ekspresi personil sangat memuaskan 45

Tabel 4.13 Penonton yang hadir di pertunjukan musik memiliki antusias

yang tinggi 46

Tabel 4.14 Kinerja yang dihasilkan *cafe* Dippo 88 Cafe melalui hiburan

musik sangat memuaskan 46

Tabel 4.15 Penataan tempat lokasi dan kenyamanan sangat memuaskan 47

Tabel 4.16 Keterampilan karyawan dibandingkan pesaing cukup dapat

diandalkan 47

Tabel 4.17 Manfaat yang diperoleh konsumen terhadap ketersediaan

produk cukup dapat diandalkan 48

Tabel 4.18 Ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen jika

terjadi masalah pada pelayanan sangat memuaskan 48

Tabel 4.19 Jika terjadi komplain pada konsumen, karyawan memberikan pelayanan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti..49

Tabel 4.20 Anda puas dengan jaminan pelayanan yang diberikan 49

Tabel 4.21 Anda puas dengan jaminan kualitas jasa pelayanan 50

Tabel 4.22 Pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan tidak

memandang perbedaan 50

Tabel 4.23 Karyawan sangat memperhatikan konsumennya jika terjadi

Keluhan 51

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas 52

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel 53

Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 55

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) 57