

ABSTRACT

This research aims to prove previous researches on event quality and their relationship to satisfaction of an event visitor and its impact on visitor's future behavioral intention to the event. The findings of this research are expected to help organizers of the event, especially the festival organizers. The Djakarta Warehouse Project (DWP) was selected as a case study for this research. Data was retrieved through questionnaires shared through Google Forms to DWP repeat visitors who attended DWP in 2019 with a total of 246 respondents. Research is conducted to analyze which of the dimensions of event quality which are programs, facilities, staff, food & beverage, souvenir, and informasi that directly influence the satisfaction of visitors DWP and also whether satisfaction influences future behavioral intention from visitors. SPSS and Structural Equation Modelling (SEM) in AMOS were used to analyze the data. The results of this study revealed that program and information directly influence satisfaction of attendees and satisfaction is a strong indicator in influencing the future behavioral intention.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai event quality dan hubungannya terhadap kepuasan pengunjung suatu event serta dampaknya pada niat perilaku pengunjung di masa depan terhadap event tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu para penyelenggara acara terutama penyelenggara festival. Djakarta Warehouse Project (DWP) dipilih sebagai case study dalam penelitian ini. Data diambil melalui kuesioner yang dibagikan melalui Google Form kepada para pengunjung berulang DWP yang menghadiri DWP di tahun 2019 sebanyak 246 responden. Penelitian dilakukan untuk menganalisa dimensi event quality yaitu program, fasilitas, staff, makanan dan minuman, souvenir, dan informasi yang secara langsung mempengaruhi satisfaction dari pengunjung DWP serta apakah satisfaction mempengaruhi future behavioral intention dari pengunjung. Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS dan Structural Equation Modelling (SEM) dalam AMOS. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa program dan informasi merupakan dimensi yang mempengaruhi satisfaction pengunjung secara langsung serta satisfaction merupakan indikator kuat dalam mempengaruhi future behavioral intention.