

Abstrak

Sektor pariwisata telah berkembang pesat selama bertahun-tahun, memperoleh posisi yang menonjol dan popularitas yang kuat dari kalangan masyarakat. Ada beberapa faktor yang menyebabkan berkembangnya industri pariwisata seperti meningkatnya waktu luang, perluasan pariwisata, biaya organisasi yang rendah, dan lain sebagainya. Blackpink merupakan sebuah girl group Korea Selatan populer yang memulai debutnya pada tahun 2016 dibawah YG Entertainment. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara ekspektasi pengunjung dan keterlibatan pengunjung terhadap pengalaman pengunjung, keluhan pengunjung, dan komunikasi dari mulut ke mulut dalam sebuah konser musik. Dalam penelitian ini, tim peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan mengukur data. Teknik pengumpulan data yang digunakan tim peneliti merupakan metode survey yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden dalam bentuk *Google Form*. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis yang diterima merupakan hipotesis yang menggunakan variabel pengalaman sebagai penghubung antara variabel satu dengan yang lainnya. Tidak hanya itu, penelitian ini juga memaparkan bahwa terdapat hubungan antara keterlibatan dan pengalaman pengunjung terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada industri *event* dengan memberikan penjelasan yang dapat langsung diimplementasikan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan komunikasi dari mulut ke mulut serta mengurangi keluhan pengunjung pada konser di Indonesia.

Kata kunci: Ekspektasi Pengunjung, Keterlibatan Pengunjung, Pengalaman Pengunjung, Keluhan Pengunjung, komunikasi dari Mulut ke Mulut, Pendekatan Kuantitatif

Abstract

The tourism sector has grown rapidly over the years, gaining a prominent position and strong popularity among the public. There are several factors that lead to the development of the tourism industry such as increasing leisure time, expansion of tourism, low organization costs, and so on. Blackpink is a popular South Korean girl group that debuted in 2016 under YG Entertainment. This study aims to determine the influence between visitor expectations and visitor engagement on visitor experience, visitor complaints, and word-of-mouth communication at a music concert. In this study, the research team used a quantitative approach to collect and measure data. The data collection technique used by the research team was a survey method conducted by distributing questionnaires to respondents in the form of Google Forms. The results obtained show that the accepted hypothesis is a hypothesis that uses experience variables as a link between one variable and another. Not only that, this study also explained that there is a relationship between visitor involvement and experience on word of mouth communication. The results of this study can contribute to the event industry by providing explanations that can be directly implemented to improve visitor experience and word-of-mouth communication and reduce customer complaints at concerts in Indonesia.

Key Words: Customer Expectation, Customer Engagement, Customer Experience, Customer Complaint, Word of Mouth, Quantitative Approach