

ABSTRAK

Studi ini meneliti pengaruh dari atmosfer stadion terhadap kepuasan penonton, dimana hal ini merupakan penilaian penonton terhadap dimensi fisik dan dimensi non fisik pada stadion sepakbola, kemudian mencari hubungan antara kepuasan penonton dan loyalitas penonton, dimana kepuasan penonton dapat menyebabkan penonton lebih loyal dengan cara mengunjungi kembali stadion di masa yang akan datang dan memberikan ulasan positif terhadap stadion yang didatangi, dan untuk penelitian ini menjadikan klasifikasi penonton sebagai moderasi untuk mencari tahu adakah perbedaan tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap kelompok penonton biasa dan kelompok suporter. Penelitian dilakukan di Stadion Gelora Bung Tomo pada pertandingan kandang klub sepakbola Persebaya Surabaya dan diikuti oleh 110 responden yang terbagi dalam dua kelompok penonton biasa dan suporter. Penelitian ini menyebarkan kuesioner secara *online* kepada penonton yang telah menonton pertandingan kandang Persebaya Surabaya. Dengan menggunakan alat statistik *Partial Least Square* (PLS) dan metode *structural equation modelling* penelitian ini mencoba untuk menjelaskan fenomena tersebut berdasarkan hipotesis-hipotesis yang ada.

Kata Kunci: *Atmosfer Stadion, Kepuasan Penonton, Loyalitas Penonton, Klasifikasi Penonton.*

ABSTRACT

This study examines the effect of the stadium atmosphere on audience satisfaction, which is the audience's assessment of the physical and non-physical dimensions of the football stadium, then this study looks for the relationship between audience satisfaction and audience loyalty, where audience satisfaction can lead to more loyal audience by revisiting stadiums in the future and provide a positive review of the stadiums, and for this study the classification of the audience use as a moderation effect to find out whether there are differences in the level of satisfaction and loyalty of spectators and supporters. This study was conducted at the Gelora Bung Tomo Stadium at the Persebaya Surabaya football club home match and followed by 110 respondents who were divided into two groups of regular spectators and supporters. This study spread questionnaires by online to audience who had watched the Persebaya Surabaya home match. By using statistical tools Partial Least Square (PLS) and the structural equation modeling method, this study tries to explain the phenomenon based on existing hypotheses.

Keywords: Atmosphere Stadium, Audience Satisfaction, Audience Loyalty, Audience Classification