

SKRIPSI

**PENGARUH ATMOSFER STADION TERHADAP KEPUASAAN
DAN LOYALITAS PENONTON PADA PERTANDINGAN Kandang
PERSEBAYA SURABAYA DI STADION GELORA BUNG TOMO
SURABAYA YANG DIMODERASI OLEH KLASIFIKASI PENONTON**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:
MUHAMMAD YUDHA EKA SAMANTHA
NIM: 041311233002**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH ATMOSFIR STADION TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PENONTON PADA PERTANDINGAN KANDANG PERSEBAYA SURABAYA DI
STADION GELORA BUNG TOMO SURABAYA YANG DIMODERASI OLEH
KLASIFIKASI PENONTON**

DIAJUKAN OLEH :

MUHAMMAD YUDHA EKA SAMANTHA

NIM 041311233002

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Prof. Dr. SRI WAHYUNI ASTUTI, S.E., M.S.

NIP. 139101056

TANGGAL 5-5-2020

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, S.E., M.Si.

NIP. 197503232006042001

TANGGAL 7-5-2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Muhammad Yudha Eka Samantha, 041311233002), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 13-5-2020



Muhammad Yuda Eka Samantha
NIM. 041311233002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Atmosfer Stadion terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penonton pada Pertandingan Kandang Persebaya Surabaya di Stadion Gelora Bung Tomo yang Dimoderasi Klasifikasi Penonton.” Disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat guna meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis menerima dan mengharapkan kritik yang membangun dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini, yang dapat berguna bagi penulis untuk memperbaiki diri pada masa yang akan datang. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, M.T., Ak., CMA., selaku rektor Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., MSE. Selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Prapini Yulianti, Dra.Ec., M.Si. selaku ketua departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si selaku ketua program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS. Selaku pembimbing dan sebagai orang tua kedua penulis yang telah meluangkan waktu, dengan penuh kesabaran, membantu, memberikan saran-saran, tenaga dan pikiran serta perhatian terhadap penelitian penulis ditengah kesibukan sehari-hari untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu penulis selama meraih ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga ini.

7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atsa semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu kelancara administrasi penulis.
9. Kedua Orang Tua terimakasih atas semua pengorbanan, bimbingan hidup, memberikan motivasi selama kehidupan penulis.
10. Rekan-rekan driver Gojek Plaza Madiun, terimakasih selalu memotivasi, menyemangati, menasehati dan selalu menemani selama penulis mengerjakan penelitian.
11. Rekan-rekan Patokol Baworsari, terimakasih telah menjadi teman yang baik serta telah banyak membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan Bonek Sejad Raya, yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi dengan sebaik-baiknya kuesioner penelitian dari penulis, sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan penelitiannya dengan baik tanpa adanya adanya hambatan yang berarti.
13. Bapak Sumartono dan Ibu Darwanti, yang telah penulis anggap sebagai orangtua terimakasih telah banyak membantu dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, Ilmu Manajemen Pemasaran pada khususnya, dan semoga Allah SWT selalu memberikan ridho dan rahmatnya kepada kira semua, Amin.

Surabaya.....

Muhammad Yuda Eka S

NIM. 041311233002