

**FESTIVAL PERFORMANCE
DI WAKTU INDONESIA TRIBUTE TO
THE BEATLES TOUR BANDUNG 2025**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

WELLA VIALETA BR TARIGAN
NIM. 2021306016

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**FESTIVAL PERFORMANCE
DI WAKTU INDONESIA TRIBUTE TO THE BEATLES
TOUR BANDUNG 2025**

NAMA : WELLA VIALETA BR TARIGAN
NIM : 2021306016
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Bagus Githa Adhitva Muhammad,

R. Anggi P Supriadi, MM.Par

MM.Par., CEP., CEM., CEE.

NIP. 19851124 202321 1 010

NIP. 19860201 202411 002

Bandung, 18 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

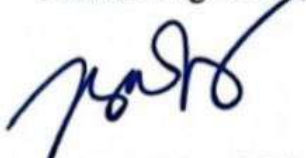
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

FESTIVAL PERFORMANCE DI WAKTU INDONESIA TRIBUTE TO THE BEATLES TOUR BANDUNG 2025

NAMA : WELLA VIALETA BR TARIGAN
NIM : 2021306016
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



Bagus Githa Adhitva Muhammad,
MM.Par., CEP., CEM., CEE.
NIP. 19851124 202321 1 010

Pembimbing Pendamping,



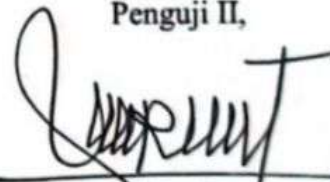
R. Anggi P Supriadi, MM.Par
NIP. 19860201 202411 002

Penguji I,



Dra. Zulhelfa, M.Hum.
NIP. 19640724 199403 2 001

Penguji II,



Drs Alexander Revaan, MM
NIP. 19630915 198603 1 001

Bandung, 04 Agustus 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE.
NIP. 19750415 200212 1 001

“If life gives you lemons, make lemonade”

LEMBAR PERSEMBAHAN

Untuk Bapak

Dengan cinta yang tak pernah padam dan rindu yang tak akan pernah usai, kupersembahkan karya ini untuk Bapakku tercinta, sosok yang suaranya perlahan memudar dalam ingatan, namun kenangannya terus terukir abadi dalam relung hati. Meski raganya tidak hadir untuk merayakan setiap hal dalam kehidupan yang fana ini, namun cinta dan semangat tetap menjadi pengingat betapa baiknya Tuhan merangkai cerita hidup ini. Meski perpisahan kita rasanya begitu cepat dan sulit untuk dimengerti tapi terima kasih, Pak, untuk segala kasih sayang yang terus menuntun setiap perjalanan si bungsu ini. Pencapaian ini kupersembahkan untuk harapan besarmu untuk anak kecil yang setiap tidurnya selalu diiringi timanganmu.

I love you and I miss you so much, Bapakku!

Untuk Mamak

Teruntuk Nande Megegehku yang berjuang hebat untuk setiap perjalanan hidup yang fana ini, yang kakinya begitu kuat berdiri menjadi Ayah dan Ibu bagi kami.

Hatinya begitu tegar dan tulus untuk terus mencintai tanpa syarat.

Meski sekarang tidak sekuat dulu, meski perbincangan yang kita punya saat ini tanpa kata tapi kehadiranmu saja sudah cukup dalam setiap perjalanan ini. Terima kasih, untuk setiap perjuangan dan semangat yang diberikan, menjadi penuntun dalam setiap perjalanan. Pencapaian ini adalah milik bersama yang kupersembahkan sebagai bukti perjuangan kita, Mak.

I love you so much, Nande Karoku sayang!

Untuk keluarga

Untuk Bang Tua, Kak Tua, Yoar, Kemahen dan Bi Ua yang terus bersama melalui setiap proses perjalanan kehidupan ini. Keluarga yang mengajarkan tentang kuat dan bertahan di tengah badai yang hebat. Terimakasih untuk segala doa dan dukungan yang terus mengiringi langkah kecil ini, semoga segala kebaikan terus mengiringi kehidupan kita. Pencapaian ini milik bersama sebagai Anugerah atas cintanya Tuhan.

I love you kekelengen Bi uda!

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Wella Vialeta Br Tarigan
Tempat/Tanggal Lahir : Kabanjahe, 17 Maret 2002
NIM : 2021306016
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“FESTIVAL PERFORMANCE DI WAKTU INDONESIA TRIBUTE TO THE BEATLES TOUR BANDUNG 2025” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 18 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Wella Vialeta Br Tarigan

NIM 2021306016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada acara Waktu Indonesia Tribute to The Beatles Tour Bandung 2025, yang diselenggarakan oleh The Mahariza Company. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan instrumen FESTPERF (*Festival Performance*), penelitian ini mengevaluasi tiga dimensi utama pelayanan festival, yaitu *Professionalism*, *Core Service*, dan *Environment*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 103 responden yang menghadiri konser, serta dilengkapi dengan observasi dan wawancara dengan pihak penyelenggara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, khususnya dalam aspek profesionalisme staf dan kreativitas acara. Namun demikian, terdapat aspek teknis seperti *sound quality* dan pengalaman visual (*viewing*) yang dinilai masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara dan referensi untuk pengembangan layanan pada event serupa di masa depan.

Kata Kunci: FESTPERF, Festival, Waktu Indonesia Tribute to The Beatles Tour Bandung 2025.

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the Waktu Indonesia Tribute to The Beatles Tour Bandung 2025 event organized by The Mahariza Company. Using a descriptive quantitative approach and the FESTPERF (Festival Performance) instrument, the research evaluates three core dimensions of festival service: Professionalism, Core Service, and Environment. Data were collected through questionnaires distributed to 103 concert attendees, and supported by observation and interviews with the organizer. The findings indicate that overall service quality is rated as good, especially in terms of staff professionalism and event creativity. However, certain technical aspects such as sound quality and visual experience (viewing) require improvement. This study is expected to serve as an evaluation tool for the organizer and a reference for enhancing services in future music events.

Keywords: FESTPERF, Festival, Waktu Indonesia Tribute to The Beatles Tour Bandung 2025.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus untuk segala Anugerah, berkat dan kemurahan-Nya selama proses penyusunan proyek akhir yang berjudul "*Festival Performance* di Waktu Indonesia Tribute to The Beatles Tour Bandung 2025" dengan baik. Proyek akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Melalui Penelitian ini, penulis ingin membagikan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam konser Waktu Indonesia Tribute To The Beatles Tour Bandung 2025, yang diselenggarakan oleh The Mahariza Company sebagai bentuk kontribusi akademik terhadap pengembangan layanan dalam industri hiburan, khususnya pada *event* musik berskala menengah yang bersifat *intimate* dan eksklusif. Melalui pendekatan berbasis pengalaman penonton, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak penyelenggara dan pengembangan *event* serupa di masa depan.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bimbingan selama proses penyusunan Penelitian ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE, selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,MM.Par.,CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., selaku Ketua Jurusan Perjalanan,
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd.,M.SC., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara,
5. Bapak Bagus Githa Adhitya M., MM.Par., CEP., CEM., CEE., selaku Dosen Pembimbing Utama,
6. Bapak R. Anggi P Supriadi, MM.Par., selaku Dosen Pembimbing pendamping,
7. Seluruh Dosen dan Staf Kependidikan, terutama pada program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara atas seluruh ilmu pengetahuan dan

pengalaman yang telah diberikan selama penulis menjalankan studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

8. The Mahariza Company, yang berkenan untuk membuka pintu kepada penulis untuk melangsungkan penelitian,
9. Alm. Fransistin Tarigan dan Mestiah Br Surbakti, selaku orang tua penulis yang menjadi alasan utama untuk tetap melanjutkan perjuangan ini, yang mendidik penulis menjadi pribadi hari ini dan kasih sayangnya tak pernah lekang oleh waktu,
10. Pdt. Wilson Tarigan S.Si(Teol) & Elkahana Sembiring S.Si(Teol) selaku Abang dan Kakak Ipar penulis yang berperan sebagai pendukung penulis baik secara doa dan material yang tak pernah mengeluh untuk melanjutkan perjuangan perkuliahan ini,
11. Wina Novalia Br Tarigan, sebagai kakak dan sahabat penulis yang menjadi panutan penulis untuk tetap kuat dan tegar seperti beliau yang mengabdikan dirinya untuk merawat Ibu tercinta,
12. Keponakan penulis yaitu Jan Yoar Naviel Tarigan & Kemahen Sinepa Tarigan sebagai penyemangat penulis untuk melanjutkan perjuangan ini,
13. Kila Alka dan Bibi sebagai tempat berlabuh yang sudah penulis anggap seperti keluarga sendiri, terimakasih atas cinta yang tulus telah menerima penulis sebagai anak perempuan kila dan bibi,
14. Kila Vania dan bibik, terimakasih atas segala dukungan yang sudah menemani penulis melanjutkan perkuliahan,
15. Angel Maximilliana Br Ginting, Liza Yemima Br Karo Sekali, Aninditya Candra Ayu dan Meylani Ayu Arianti selaku sahabat penulis yang selalu hadir dan mendukung dalam setiap indahnyanya perjalanan kehidupan ini,
16. KAKR GBKP Bandung Pusat yang menjadi tempat penulis bertumbuh dan menemukan cinta serta memberikan *support* kepada penulis.

Penulis tentu saja berharap agar penelitian ini dapat berkontribusi dan memberi manfaat bagi The Mahariza Company, para pelaku industri di bidang penyelenggaraan festival, mahasiswa program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Poltekpar NHI Bandung maupun di instansi lainnya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 6 Agustus 2025

Wella Violeta Br Tarigan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
B. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Pendekatan Penelitian	17
B. Objek Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel	18
D. Metode Pengumpulan Data	19
E. Definisi Operasional Variabel.....	22
F. Analisis Data	29
G. Uji Instrumen	30
H. Jadwal Penelitian.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Profil Responden.....	32
B. Data Hasil Kuesioner	36
C. Pembahasan.....	45
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	74
A. Simpulan	74
B. Rekomendasi.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	89
BIO DATA PENULIS.....	100

DAFTAR TABEL

TABEL 1 KERANGKA PEMIKIRAN	16
TABEL 1 SKALA LIKERT	22
TABEL 2 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	22
TABEL 4 JADWAL PENELITIAN.....	30
TABEL 5 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI PROFESSIONALISM ..	37
TABEL 6 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI CORE SERVICE.....	40
TABEL 7 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI ENVIRONMENT.....	43
TABEL 8 TABEL MEAN DIMENSI PROFESSIONALISM.....	54
TABEL 9 TABEL MEAN DIMENSI CORE SERVICE.....	63
TABEL 10 TABEL MEAN DIMENSI ENVIRONMENT	71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KOMENTAR I PADA INSTAGRAM	
@waktuindonesiatribute	3
GAMBAR 2 KOMENTAR II PADA INSTAGRAM	
@waktuindonesiatribute	4
GAMBAR 3 DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN	
BERDASARKAN USIA	33
GAMBAR 4 DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN	
BERDASARKAN DOMISILI	34
GAMBAR 5 DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN	
BERDASARKAN PEKERJAAN	35
GAMBAR 6 GARIS KONTINUM DIMENSI PROFESSIONALISM.....	38
GAMBAR 7 GARIS KONTINUM DIMENSI CORE SERVICE.....	41
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM DIMENSI ENVIRONMENT	44
GAMBAR 9 PENUMPUKAN PADA PINTU MASUK.....	48
GAMBAR 10 KURANG PROFESIONAL SAAT MENJALANKAN	
TUGAS.....	51
GAMBAR 11 PERFORMANCE GPLUCK	57
GAMBAR 12 KENDALA PADA LIVECAM	62
GAMBAR 13 JALUR MASUK CAT 3.....	66
GAMBAR 14 WARNA KURSI BERBEDA DENGAN TIKET.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	90
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN	94
LAMPIRAN 3 BUKTI IZIN LOKUS	95
LAMPIRAN 4 TURNITIN	96
LAMPIRAN 5 HASIL JAWABAN.....	97
LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS	99
LAMPIRAN 7 BUKTI OBSERVASI	100
LAMPIRAN 8 BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	101

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. A. (2017). Performance and Job Satisfaction through Leadership Styles And organization Culture: Theoretical Studies in Indonesia. In *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* (Vol. 4). www.questjournals.org
- Altinay, L., & Paraskevas, A. (2016). *Planning Research in Hospitality and Tourism*.
- Christianata, F. D. (2023). Relasi Musikal Antara Pemusik dengan Penonton Parkiran Jazz di Surakarta. *Tamumatra : Jurnal Seni Pertunjukan*, 6(1), 45–58. <https://doi.org/10.29408/tmmt.v6i1.4621>
- Creswell, J. W., & David Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Drengner, J., Jahn, S., & Gaus, H. (2010). Events and Loyalty Formation: The Role of Satisfaction, Felt Community, Emotional Experience, and Frequency of Use. In *Stand und Perspektiven der Eventforschung* (pp. 151–165). Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8922-2_11
- Elly. (2020). *Festival Budaya Mojokerto sebagai Daya Tarik Wisata (Syudi Deskriptif Tentang Majapahit Culture Festival Sebagai Atraksi Wisata di Kabupaten Mojokerto)*.
- Erhan, T. P., & Bangun, C. R. A. (2024). Investigating the Impact of Event Experience on Satisfaction and Behavioural Intention of Music Event Audiences. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 55. <https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2024.v18.i01.p05>
- Getz, D. (2010). THE NATURE AND SCOPE OF FESTIVAL STUDIES. In *International Journal of Event Management Research* (Vol. 5, Issue 1). www.ijemr.org
- Goldblatt, J. (2005). *Special Events Event Leadership for a New World Fourth Edition*. <http://archive.org/details/specialeventseveOOgold>
- Herwandi, A. T., Darsono, M. C., & Sienatra, K. B. (2021). Faktor Kesuksesan Event Organizer Musik Dari Sisi Kepuasan Pelanggan. *Urnal Ekuivalensi*, 7(1), 18–37.

- Mahadewi, N., Oktavianingtyas, A., Suyadi, A. A. P., Barlian, A. D., Rizqia, E., Wulandari, M., Sita, N. A., Aisy Q.H, R., Marrelda, S. A., & Lestari, Y. A. (2024). Analisis Perilaku Konsumsi Masyarakat pada Event dan Konser di Kalangan Mahasiswa di Kota Surakarta. *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, 10(2), 227–242. <https://doi.org/10.29303/jseh.v10i2.532>
- Noor, A. (2009). *Manajemen event* (Vol. 8).
- Osti, L., Disegna, M., & Brida, J. G. (2012). Repeat visits and intentions to revisit a sporting event and its nearby destinations. *Journal of Vacation Marketing*, 18(1), 31–42. <https://doi.org/10.1177/1356766711428803>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Prihatin. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Event Organizer Cleo Patra Management*.
- Radbourne, J., Johanson, K., & Glow, H. (2016). *The Value Of 'Being There': How The Live Experience Measures Quality For The Audience*.
- Shone, A., & Parry, B. (2019). *Successful Event Management: A Practical Handbook*.
- Smith, W. W. (2007). <title/>. *Tourism Management*, 28(1), 352–353. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.04.011>
- Tkaczynski, A., & Stokes, R. (2010). Festperf: A service quality measurement scale for festivals. *Event Management*, 14(1), 69–82. <https://doi.org/10.3727/152599510X12724735767679>