



Upaya Manajemen Strategik Terhadap Kualitas Pelayanan Konser Blackpink *World Tour* (Born Pink) Di GBK

Dian Sudiantini¹, Novia Rahmawati², Niken Salsabilla³, Nendy Yuliarrani⁴

^{1,2,3,4} Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi

Alamat: Jl. Perjuangan No.81, Marga Mulya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat 17143

Korespondensi penulis: dian.sudiantini@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract. *Various types of music that exist today, one of which is Korean pop (k-pop), adds color to the world of music and entertainment. One of the most famous music groups from South Korea itself, namely blackpink, in early 2023 has held a world tour concert (born pink) at GBK. The fans were very enthusiastic to watch the concert, especially the blinks who don't only live in JABODETABEK, but also from outside JABODETABEK. The Blackpink concert which was held for two days fulfilled trends on various social media, not only happiness but also other judgments from the audience which made the audience uncomfortable with the concert. So this study aims to evaluate, analyze, and examine strategic management efforts on the service quality of the Blackpink world tour (born pink) concert at GBK. The data were collected directly from the respondents, the tools used in the research were through questionnaires and using SPSS data processing. The results of this study are proven by that strategic management has a significant effect on service quality.*

Keywords: *Strategic Management, Service Quality, and Blackpink Concerts.*

Abstrak. Berbagai jenis musik yang ada pada saat ini salah satunya Korea pop (k-pop), menambah warna dalam dunia musik dan hiburan. Salah satu grup musik yang sangat terkenal dari Korea Selatan itu sendiri yaitu Blackpink, pada awal tahun 2023 ini telah menggelar konser *world tour* (born pink) di GBK. Para fans sangat antusias untuk menonton konser tersebut, terutama para blink yang tidak hanya berdomisili di JABODETABEK saja, namun juga dari luar JABODETABEK. Konser blackpink yang digelar selama dua hari memenuhi trending diberbagai media sosial, tidak hanya kebahagiaan namun juga ada penilaian lain dari para penonton yang membuat penonton menjadi kurang nyaman atas penyelenggaraan konser tersebut. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi, menganalisis, dan mengkaji upaya manajemen strategik terhadap kualitas pelayanan konser Blackpink *world tour* (born pink) di GBK. Data yang dikumpulkan langsung dari responden, alat yang digunakan dalam penelitian melalui kuesioner dan menggunakan pengolahan data SPSS. Hasil penelitian ini dibuktikan dengan bahwa manajemen strategik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Manajemen Strategik, Kualitas Pelayanan, dan Konser Blackpink.

LATAR BELAKANG

Korea Selatan telah berhasil menyebarkan budaya dan musik yang terkenal di dunia, khususnya di kalangan remaja Indonesia. Banyaknya fandom artis Korea yang bermunculan di Indonesia menunjukkan antusiasme masyarakat Indonesia, khususnya remaja putri, terhadap artis Korea Selatan. Fandom artis Korea berikut telah muncul: Army (penggemar BTS), Wannable (penggemar Wanna One), SONE (penggemar SNSD), Cassiopeia (penggemar TVXQ), VIP (penggemar Big Bang), Shawol (penggemar SHINee), EXO-L (penggemar EXO), iGOT7 (penggemar GOT7), BLINK (penggemar Blackpink), dan Inner Circle (penggemar Winner).

Belum lama ini salah satu girlband asal Korea yaitu Blackpink mengadakan *world tour* yang diadakan di beberapa negara salah satunya Indonesia yang telah diselenggarakan pada bulan februari 2023 di Stadion Utama Glora Bung Karno. Para penonton memiliki antusias yang sangat tinggi tidak hanya dihadiri oleh warga sekitar JABODETABEK saja, namun juga dari luar JABODETABEK. Tidak hanya itu hampir semua kalangan pun ikut serta menghadiri konser tersebut. Selama dua hari konser Blackpink diselenggarakan, GBK seketika disulap menjadi lautan pink yang sangat cantik dimana itu cahaya yang ditimbulkan dari *lightstick* para BLINK. Semua media sosial pun seketika berisi tentang konser Blackpink dari twitter, instagram, hingga tiktok sehingga membuat orang-orang awam yang tidak tau lagu Blackpink bisa sampai hafal karna sangking ngboomnya isi media sosial terakit konser Blackpink.

Tidak hanya kesenangan saja yang dipublikasikan di media sosial oleh para penonton Blackpink, adapun keluhan kesah yang diutarakan terakit ekspektasi para penonton yang kurang sesuai selama acara. Sistem pembagian kursi kategori platinum yang tidak sesuai, nomor kursi yang tiba-tiba dihilangkan sehingga penonton harus memindahkan kursi sendiri, dua panel videotron yang terpasang disisi panggung cenderung kecil untuk konser di stadion sehingga keterbatasan visual bagi penonton di tribun paling atas, penonton CAT 4 terhalang kaca buram dan speaker gantung.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Strategik

Wright, Kroll, dan Parnell (2012: 25) manajemen stratejik sebagai metode mengevaluasi tujuan dan misi sebuah organisasi dengan mempertimbangkan area internal

dan eksternalnya, serta ketahanan maupun kelemahannya, memilih stratejik terbaik, dan menerapkannya. mengendalikan stratejik untuk memastikan stratejik tersebut efektif dalam mencapai tujuan. Manajemen strategis didefinisikan oleh Houthoodf (2001) dalam bukunya Heene (2010:76) secara pragmatis sebagai proses dimana suatu kelompok memperbaiki diri untuk mencapai tujuan kelompok itu sendiri: (1) stratejik analisis proposional; (2) keunggulan dalam perumusan stratejik; (3) pelaksanaan strtaejik yang akurat; (4) penilaian kerjanya dari waktu ke waktu.

Wheelen and Hunger (2012:16) mencantumkan empat indikasi manajemen stratejik berikut:

- a. Analisis lingkungan (*environmental scanning*) adalah prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mengkomunikasikan kepada karyawan informasi tentang lingkungan organisasi eksternal dan internal. Memahami nilai-nilai lingkungan diperlukan untuk menilai nilai-nilai lingkungan hirarkis umum, eksternal, dan internal yang akan mempengaruhi hubungan yang dibutuhkan.
- b. Formulasi strategi (*strategy formulation*) adalah rencana perbaikan jangka panjang untuk mengembangkan tata kelola yang memperhitungkan keuntungan dan kerugian saat mengelola kemungkinan dan bahaya. Proses penyusunan stratejik meliputi:
 - 1) Organisasi ada untuk tujuan mencapai misi, tujuan, dan operasi organisasi.
 - 2) Hasil akhir dari kegiatan yang direncanakan adalah tujuan.
 - 3) Stratejik menguraikan bagaimana mencapai visi yang telah direncanakan sebelumnya.
 - 4) Kebijakan adalah pedoman umum yang menggabungkan perumusan stratejik dan implementasi, diikuti dengan pemaparan dan implementasi tujuan masing-masing stratejik.
- c. Implementasi stratejik (*strategy implementation*) diterapkan pada tahap ini melalui pembuatan berbagai program, anggaran, dan prosedur.
 - 1) Rencana tersebut menguraikan proses atau kegiatan yang akan digunakan untuk menangani perencanaan dalam satu kesempatan.
 - 2) Anggaran adalah rencana yang ditulis dalam satuan uang. Setiap rencana akan memiliki biaya tertentu yang dapat digunakan manajemen untuk merencanakan atau mengendalikan.

- 3) Prosedur adalah metode teknis yang memberikan penjelasan menyeluruh tentang bagaimana sesuatu berfungsi.
- d. Evaluasi dan control (*evaluation and control*) adalah prosedur yang melibatkan pemantauan tindakan dan hasil organisasi untuk membandingkan hasil yang dicapai dengan apa yang diantisipasi.
 - 1) Menganalisis pengaruh internal dan eksternal
 - 2) Pengukuran performa
 - 3) Mengambil tindakan yang tepat

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa dapat didefinisikan kondisi yang terhubung secara dinamis terkait pada barang, layanan, lingkungan, orang, proses, dan sumber daya dengan cara yang mencapai atau melampaui harapan (Endang Rusdianti dan Paulus Wardoyo, 2018). Para penonton konser Blackpink mengharapkan untuk dapat menikmati kelangsungan nonton konser Blackpink di GBK dapat memuaskan dengan pelayanan yang baik dari panitia. Dapat di artikan juga dengan, para penonton menginginkan kualitas pelayanan dapat sesuai dengan yang diharapkannya. Dalam hal ini, konser Blackpink tidak diragukan lagi akan berupaya memberikan layanan terbaik kepada penonton. Sebagai bentuk usaha panitia untuk membuat konser Blackpink di GBK menyenangkan.

Ketika penonton menerima pelayanan sebagaimana yang diharapkan, tingkat pelayanan dapat dipuji atau dianggap memuaskan. Akan tetapi, jika pelayanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan penonton, kualitas pelayanan dianggap sangat baik, sedangkan jika kurang, kualitas layanan dianggap di bawah standar. Jika ingin penonton memberikan ulasan yang baik dan menyenangkan, kualitas pelayanan harus dapat memenuhi harapan penonton.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), indikasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut dalam buku Tjiptono dan Gregory (2016:137):

- a. Realibilitas (*Realibility*)
kapasitas untuk memberikan pelayanan yang diandalkan, sesuai jadwal, tanpa hambatan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Memiliki kapasitas untuk mengakomodasi, melayani konsumen, dan menyampaikan informasi tentang pelayanan yang diberikan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Cara yang dapat meningkatkan kepercayaan penonton terhadap panitia, dan panitia itu sendiri dapat memberikan rasa nyaman kepada penontonnya. Jaminan juga dapat dilihat sebagai komitmen untuk memperlakukan setiap penonton dengan rasa hormat, pengertian, dan individualitas yang layak didapatkan.

d. Empati (*Empathy*)

Menunjukkan pemahaman organisasi atau individu tentang masalah pelanggan, perhatian individu terhadap konsumen, dan jam kerja yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Penggunaan aset fisik seperti fasilitas fisik, peralatan, dan material seseorang atau organisasi.

METODE PENELITIAN

Informasi pada penelitian ini bersifat kuantitatif. Metode pengambilan data memakai kuesioner, data primer tentang variabel manajemen strategik dan kualitas pelayanan, akan dikumpulkan dan skor sumber untuk setiap jawaban akan ditambahkan ke data. Skala Likert yang memiliki lima kategori, merupakan alat penilaian yang digunakan dalam penelitian ini. Dan data sekunder dalam penelitian, informasi bersifat opsional sebagai laporan atau informasi kajian yang mendukung kebutuhan penelitian.

Penelitian ini memakai sebuah survei berbentuk pertanyaan terbuka yang sudah diberi pola dan dipersempit dengan kerangka struktur sehingga responden dapat memilih dari satu set jawaban dan memiliki keunggulan cepat dan sederhana untuk dianalisis.

Populasi jumlah penonton konser Blackpink yang tidak diketahui berpartisipasi dalam analisis ini. Dalam analisis ini, *cluster sampling* digunakan sebagai sampel voting untuk memilih jumlah orang yang sesuai dari populasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memilih sampel yang representatif dari penonton konser Blackpink. Oleh karena itu, 50 orang berpartisipasi dalam sampel penelitian. Pengambilan *cluster sampling* dan pengambilan *probability sampling* digunakan sebagai teknik sampel dalam penyelidikan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

1. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1
Responden Berdasarkan Usia

| No | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-------------|------------|
| 1 | 17 – 25 Tahun | 38 | 76% |
| 2 | 26 – 30 Tahun | 11 | 22% |
| 3 | >30 Tahun | 1 | 2% |
| | Total | 50 Penonton | 100% |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Pada tabel 1 terlihat bahwa 38 responden atau 76% yang menghadiri konser Blackpink di GBK berusia antara 17 dan 25 tahun, diikuti oleh 11 responden atau 22% yang berusia antara 26 – 30 tahun, dan terakhir oleh 1 responden atau 2% yang berusia di atas 30 tahun.

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|----|------------|-------------|------------|
| 1 | Perempuan | 42 | 84% |
| 2 | Laki-laki | 8 | 16% |
| | Total | 50 Penonton | 100% |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Tabel 2 terlihat dari mayoritas yang menonton konser Blackpink di GBK adalah perempuan berjumlah 42 penonton atau 84%, sedangkan perbandingan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 8 penonton atau 16%.

3. Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 3
Responden Berdasarkan Domisili

| No | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|----|--------------------|-------------|------------|
| 1 | JABODETABEK | 44 | 88% |
| 2 | Diluar JABODETABEK | 6 | 12% |
| | Total | 50 Penonton | 100% |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Pada tabel 4.3 terlihat dari mayoritas yang menonton konser Blackpink di GBK berdomisili di JABODETABEK sejumlah 44 orang atau 88%, sedangkan penonton berdomisili diluar JABODETABEK sejumlah 6 orang atau 12%.

4. Responden Berdasarkan Hari Menghadiri Konser

Tabel 4
Responden Berdasarkan Hari Menghadiri Konser

| No | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|----|------------------------|-------------|------------|
| 1 | Hari Pertama | 27 | 54% |
| 2 | Hari Kedua | 18 | 36% |
| 3 | Hari Pertama dan Kedua | 5 | 10% |
| | Total | 50 Penonton | 100% |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Pada tabel 4.4 terlihat dari mayoritas responden yang menonton konser Blackpink di GBK menghadiri konser pada hari pertama sejumlah 27 orang atau 54%, lalu pada hari kedua dihadiri sejumlah 18 orang atau 36%, lalu yang hadir pada hari pertama dan kedua sejumlah 5 orang atau 10 %.

Uji Validitas

Dapat didefinisikan uji validitas akan menentukan asli atau tidaknya suatu survei (Ghozali, 2013). Proses Pengujian ini akan dilakukan dengan mengukur dimensi atau indikasi tiap-tiap variabel. Uji validitas dilakukan dengan cara mengevaluasi r_{hitung} beserta r_{tabel} dengan alpha 0,05 dan N = 50 dengan df = N-2. Dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,2787

Pernyataan yang dikatakan valid atau tidak dapat diukur dengan:

1. Dikatakan valid, jika r_{hitung} melebihi dari r_{tabel} .
2. Dikatakan tidak valid, jika r_{hitung} tidak melebihi dari r_{tabel} .

Tabel 5
Uji Validitas Manajemen Strategik

| Variabel | Butir Pernyataan | Nilai r_{hitung} | Nilai r_{tabel} | Keterangan |
|------------------------|--|-----------------------|----------------------|------------|
| Manajemen Strategik | Panitia konser Blackpink selalu memonitor penonton dari awal sampai akhir acara. | 0,643 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink menyebarkan informasi dengan baik. | 0,659 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink melaksanakan tujuan konser dengan baik. | 0,611 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink mengatur strategi dengan baik selama acara berlangsung. | 0,766 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink mengembangkan anggaran dengan baik. | 0,755 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink melaksanakan program dengan baik. | 0,812 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink melakukan pengukuran kinerja dari hasil evaluasi dan kontrol. | 0,714 | 0,2787 | Valid |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Tabel 5 tersebut menjelaskan bahwa variabel manajemen strategik memiliki standar yang sesuai untuk setiap pernyataan dalam tabel menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Setiap item pernyataan dapat diartikan sebagai yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengkomunikasikan suatu pengertian yang terukur pada kuesioner dan digunakan oleh peneliti untuk analisis data.

Tabel 6
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| Variabel | Butir Pernyataan | Nilai <i>r_{hitung}</i> | Nilai <i>r_{tabel}</i> | Keterangan |
|--------------------|--|------------------------------------|-----------------------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | Panitia konser Blackpink memberikan kenyamanan dan kebersihan pada area konser. | 0,615 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink memberikan fasilitas yang memadai. | 0,709 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink memberikan respon cepat ketika terjadi kesalahan. | 0,728 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink memberikan informasi yang detail mengenai konser. | 0,786 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink memberikan keramahan pelayanan dalam melayani penonton. | 0,706 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. | 0,711 | 0,2787 | Valid |
| | Panitia konser Blackpink mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan penonton. | 0,762 | 0,2787 | Valid |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Tabel 6 di atas menjelaskan bahwa variabel manajemen stratejik memiliki standar yang sesuai untuk setiap pernyataan dalam tabel menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Setiap item pernyataan dapat diartikan sebagai yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengkomunikasikan suatu pengertian yang terukur pada kuesioner dan digunakan oleh peneliti untuk analisis data.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu jenis pengecekan utama dengan tujuan akan menentukan apakah pertanyaan dan pernyataan penelitian konsisten atau tidak. Koefisien alpha (α) atau *cronbach alpha* yang digunakan dalam uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai koefisiennya $> 0,6$ yang menunjukkan tidak terdapat interval konsistensi (Ghozali 2016).

Tabel 7
Hasil Output Uji Reliabilitas Manajemen Strategik

| <i>Variabel</i> | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Cut of</i> | <i>Keterangan</i> |
|---------------------|-------------------------|---------------|-------------------|
| Manajemen Strategik | 0,836 | $\geq 0,6$ | Reliabel |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Koefisien reliabilitas *cronbach alpha* berdasarkan temuan analisis tersebut di atas adalah 0,836. Mengingat temuan ini dan *cronbach alpha* melebihi dari 0,6, dapat dikatakan bahwa informasi tersebut dapat diandalkan.

Tabel 8
Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

| <i>Variabel</i> | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Cut of</i> | <i>Keterangan</i> |
|--------------------|-------------------------|---------------|-------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,836 | $\geq 0,6$ | Reliabel |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Koefisien reliabilitas *cronbach alpha* berdasarkan temuan analisis tersebut di atas adalah 0,836. Mengingat temuan ini dan *cronbach alpha* melebihi dari 0,6, dapat dikatakan bahwa informasi tersebut dapat diandalkan.

Menurut Ghozali (2019), dapat disimpulkan bahwa konsep pengukuran kuesioner untuk setiap variabel adalah reliabel.

Uji Model (Uji F)

Uji F berguna untuk menguji model ataupun memahami efek secara keseluruhan. Tingkat signifikansi uji F digambarkan di bawah ini:

Tabel 9
Hasil Output Uji F

| <i>Model</i> | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| 1 | <i>Regression</i> | 868.483 | 1 | 868.483 | 118.667 | .000 ^b |
| | <i>Residual</i> | 351.297 | 48 | 7.319 | | |
| | <i>Total</i> | 1219.780 | 49 | | | |
| <i>a. Dependent Variable: KP</i> | | | | | | |
| <i>b. Predictors: (Constant), MS</i> | | | | | | |

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Menurut tabel 9 pada kolom signifikan uji F untuk manajemen strategik terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai $0,000 < 0,05$ ataupun tidak lebih dari 0,05. Jadi menunjukkan manajemen strategik bekerja sama terhadap kualitas pelayanan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t harus dipakai buat memutuskan berapa besar setiap variabel mempengaruhi yang lain, serta untuk menentukan variabel mana yang paling penting.

Tabel 10
Hasil Output Uji t

| | <i>Model</i> | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>T</i> | <i>Sig.</i> |
|---|---------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i> | | |
| 1 | (<i>Constant</i>) | 2.906 | 2.210 | | 1.315 | .195 |
| | <i>MS</i> | .895 | .082 | .844 | 10.893 | .000 |

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

Menurut tabel 10 dapat diperhatikan pada kolom nilai signifikan menunjukkan variabel manajemen stratejik (X) menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) yaitu sejumlah 0,000. Nilai signifikansi dapat dilihat pada variabel manajemen stratejik sejumlah $0,000 < 0,05$ atau lebih rendah dari 0,05 artinya H_0 dapat ditolak dan H_1 dapat diterima. Jadi kesimpulan dari tabel diatas variabel kualitas pelayanan secara signifikan dipengaruhi oleh variabel manajemen stratejik, maka H_1 dapat diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Kemampuan variabel ini diukur dari koefisien determinasinya, yang dapat dilihat dengan cara sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Output Koefisien determinasi

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | .844 ^a | .712 | .706 | 2.70531 |

a. Predictors: (Constant), MS

Sumber: Pengolahan data primer oleh peneliti, 2023

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

$$= 0,706 \times 100\%$$

$$= 70,6\%$$

$$\varepsilon = 1 - R^2$$

$$= 1 - 0,706$$

$$= 0,294 \text{ atau } 29,4\%$$

Hasil perhitungan koefisien determinasi diatas mendapatkan (R^2) sebesar 0,706. Dari (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui manajemen stratejik (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 70,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 29,4%.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Penulis menemukan temuan penelitian yang mendukung terakit upaya manajemen strategik terhadap kualitas pelayanan konser Blackpink *world tour* (born pink) di GBK pada penjelasan yang sebelumnya, berikut ini adalah kesimpulan yang dapat diambil:

1. Variabel manajemen strategik berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan konser Blackpink di GBK.
2. Setiap penambahan poin untuk manajemen strategik menghasilkan skor sebesar 0,844, sesuai dengan koefisien regresi sebesar 0,844. Berdasarkan penelitian tersebut di atas, ditetapkan bahwa manajemen strategik (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan (Y).

SARAN

Penulis kemudian akan menjadikan rekomendasi berikut sebagai masukan bagi pihak penyelenggara atau panitia berdasarkan temuan sebelumnya:

1. Untuk mendukung kenyamanan para penonton konser Blackpink maupun konser lain, lebih ditingkatkan lagi manajemen strategik, misalnya strategi pada pelayanan lebih diperhatikan lagi saat berlangsungnya konser dan melakukan pengukuran kinerja dari hasil evaluasi kontrol.
2. Faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan manajemen strategik seperti analisis lingkungan, formulasi strategik, implementasi strategik evaluasi dan kontrol.

DAFTAR REFERENSI

- Mujid, Abdul, and Andrian Andrian. 2021. "Strategi Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Minat Melanjutkan Sekolah." *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* 3(2): 66.
- Saputra, Suparno, and Sudarsa Resty Yulistianis. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment." *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 9(2): 21–31.
- Wayan Ray, Raymundus I. 2019. "PERENCANAAN MANAJEMEN STRATEGIS DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus Pada KRL Commuter Line Bogor-Jakarta)." *Business Management Journal* 14(2): 137–53.
- Along, A., Sanggau, K., & Barat, K. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. 6(1), 94–99.
- Temple, P. (n.d.). *Pengaruh Live Performance, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Penonton Sendratari Ramayana Prambanan*. 50–66.