

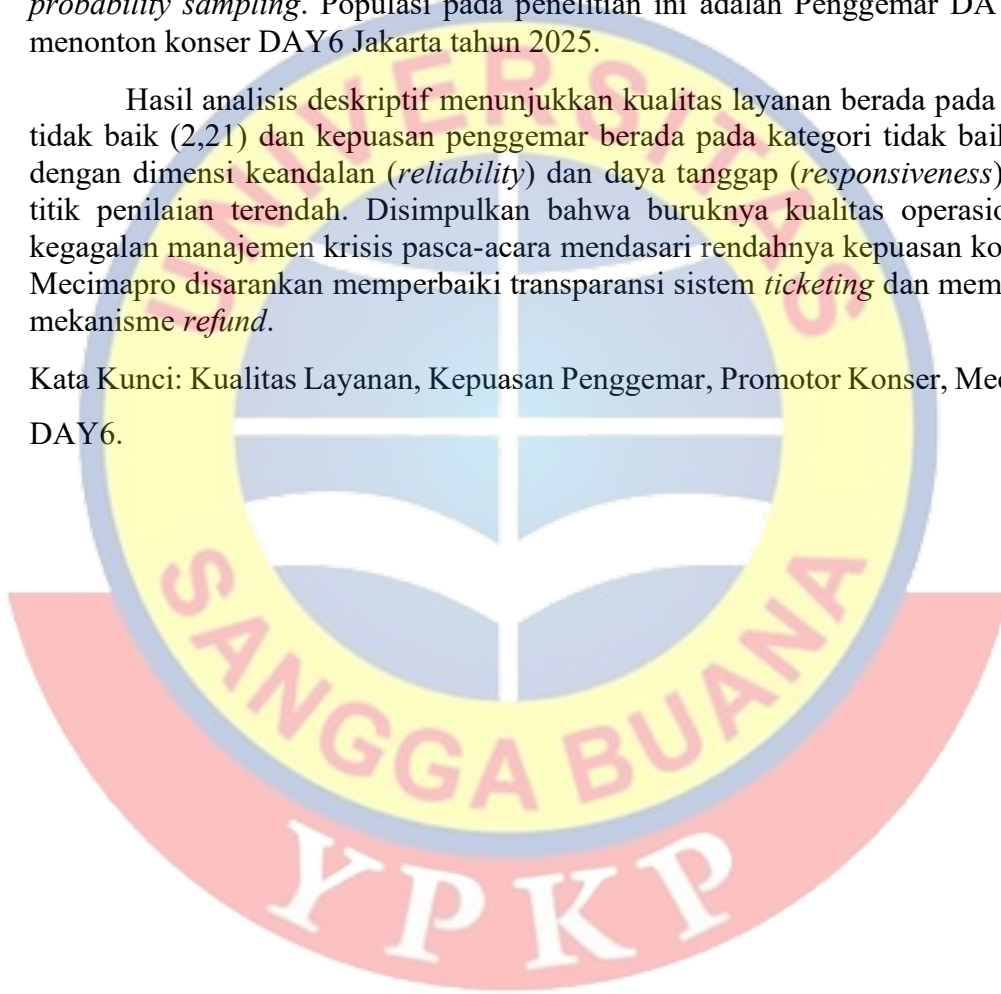
ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan Mecimapro terhadap kepuasan penggemar pada konser DAY6. Masalah utama difokuskan pada keluhan operasional terkait sistem tiket dan ketidakpastian proses *refund* yang memengaruhi persepsi audiens. Tujuan penelitian adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan jasa promotor berkontribusi terhadap tingkat kepuasan penggemar di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif-verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 95 responden menggunakan teknik *non-probability sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah Penggemar DAY6 yang menonton konser DAY6 Jakarta tahun 2025.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori tidak baik (2,21) dan kepuasan penggemar berada pada kategori tidak baik (2,13), dengan dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) sebagai titik penilaian terendah. Disimpulkan bahwa buruknya kualitas operasional dan kegagalan manajemen krisis pasca-acara mendasari rendahnya kepuasan konsumen. Mecimapro disarankan memperbaiki transparansi sistem *ticketing* dan mempercepat mekanisme *refund*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Penggemar, Promotor Konser, Mecimapro, DAY6.



ABSTRACT

*This research analyzes the influence of Mecimapro service quality on fan satisfaction at the DAY6 concert. The main problems focused on operational complaints regarding the ticket system and uncertainty in the *refund* process which affected audience perception. The aim of the research is to measure the extent to which the quality of promoter services contributes to the level of fan satisfaction in Indonesia.*

The research method used is quantitative descriptive-verification. Data was collected via questionnaire to 95 respondents using a non-probability sampling technique. The population in this study were DAY6 fans who watched the DAY6 Jakarta concert in 2025.

The results of the descriptive analysis show that service quality falls into the poor category (2.21) and fan satisfaction falls into the dissatisfied category (2.13), with reliability and responsiveness dimensions receiving the lowest ratings. It is concluded that poor operational quality and post-event crisis management failures directly underpin low consumer satisfaction. Mecimapro is advised to improve ticketing system transparency and expedite refund mechanisms.

Keywords: Service Quality, Fan Satisfaction, Concert Promoter, Mecimapro, DAY6.

