



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Kepuasan Penonton dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya dalam Acara Olahraga Skala Menengah: Studi Kasus Turnamen Basket DBL Jogja

Spectator Satisfaction and Its Determinants in Medium-Scale Sports Events: A Case of DBL Jogja Basketball Tournament

Salsa Putri Aulia¹, Tiurma Langit Biru², Alfonsus Nathanael³, Nicholas Evan Haryono⁴, Nina Nadia Ustadiyanto⁵, Rudi Prasetyo Ardi⁶

^{1,2,3,4,5,6} Program Studi Event Business and Entertainment, Fakultas Event & Travel Business, Binus University, Jl. Kebon Jeruk Raya No. 27 – Kemanggisan – Jakarta Barat – DKI Jakarta

*Corresponding Author: E-mail: salsa.aulia@binus.ac.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 06 Dec, 2025

Revised: 07 Jan, 2026

Accepted: 21 Jan, 2026

Kata Kunci:

Atmosphere and Crowd Experience, Event Quality, Service Quality, Spectator Satisfaction, Sports Event

Keywords:

Atmosphere and Crowd Experience, Event Quality, Service Quality, Spectator Satisfaction, Sports Event

DOI: [10.56338/jks.v9i1.9992](https://doi.org/10.56338/jks.v9i1.9992)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penonton (*spectator satisfaction*) serta faktor-faktor penentunya pada acara olahraga berskala menengah, dengan studi kasus DBL Jogja Basketball Tournament. Kepuasan penonton dipandang sebagai indikator penting keberhasilan dan keberlanjutan sebuah sport event. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner daring terhadap minimal 65 responden yang pernah menghadiri DBL Jogja. Variabel independen yang diteliti meliputi *event quality*, *atmosphere and crowd experience*, dan *service quality*, sedangkan variabel dependen adalah *spectator satisfaction*. Data dianalisis menggunakan regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penonton dengan nilai koefisien determinasi sebesar 64,3 persen. Di antara ketiganya, *atmosphere and crowd experience* menjadi faktor paling dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengalaman emosional, kualitas penyelenggaraan, dan pelayanan dalam menciptakan kepuasan penonton serta meningkatkan loyalitas pada event olahraga berskala menengah.

ABSTRACT

This study aims to examine spectator satisfaction and its determining factors in medium-scale sports events, using the DBL Jogja Basketball Tournament as a case study. Spectator satisfaction is considered a crucial indicator of event success and sustainability. A quantitative research approach was employed through an online questionnaire survey distributed to a minimum of 65 respondents who had attended DBL Jogja. The independent variables examined include event quality, atmosphere and crowd experience, and service quality, while spectator satisfaction serves as the dependent variable. Data were

analyzed using multiple regression analysis with SPSS. The findings indicate that all three independent variables have a significant positive effect on spectator satisfaction, with a coefficient of determination of 64.3 percent. Among these factors, atmosphere and crowd experience has the strongest influence on satisfaction levels. The results highlight the importance of emotional engagement, well-managed event quality, and effective service delivery in enhancing spectator satisfaction and fostering loyalty in medium-scale sports events.

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri olahraga Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat tidak hanya dari sisi prestasi atlet, tetapi juga dari sisi penyelenggaraan acara (*sport events*). Olahraga kini dipandang sebagai bentuk hiburan sekaligus sarana membangun komunitas, di mana pengalaman penonton menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sebuah acara. Dalam konteks ini, *spectator satisfaction* atau kepuasan penonton memegang peran penting dalam menentukan kesuksesan dan keberlanjutan suatu *sport event*, terutama di tingkat menengah (*medium-scale sports events*).

Salah satu contoh nyata *medium-scale sports event* yang populer di Indonesia adalah **DBL Jogja Basketball Tournament**. Ajang ini merupakan bagian dari rangkaian *Developmental Basketball League (DBL)* yang diadakan di berbagai kota besar di Indonesia. DBL Jogja melibatkan tim-tim basket pelajar SMA di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan sekitarnya, serta menarik ribuan penonton setiap musimnya. Meskipun skalanya tidak sebesar kompetisi profesional seperti IBL (Indonesian Basketball League), DBL Jogja mampu menghadirkan atmosfer yang kuat, semangat komunitas yang tinggi, serta pengalaman menonton yang mengesankan. Hal inilah yang menjadikannya contoh ideal dari acara olahraga berskala menengah.

Dalam penyelenggaraan acara seperti DBL Jogja, kepuasan penonton tidak hanya bergantung pada hasil pertandingan, tetapi juga pada bagaimana acara tersebut dikemas, dilayani, dan dirasakan oleh audiens. Terdapat tiga faktor utama yang diyakini menjadi determinan kepuasan penonton, yaitu **Event Quality (Kualitas Acara)**, **Atmosphere and Crowd Experience (Suasana dan Pengalaman Penonton)**, serta **Service Quality (Kualitas Pelayanan)**. Ketiga variabel tersebut merupakan aspek kunci yang paling dirasakan secara langsung oleh penonton selama acara berlangsung.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah **Spectator Satisfaction (Kepuasan Penonton)**, yang menjadi indikator persepsi keseluruhan penonton terhadap pengalaman mereka. Kepuasan ini juga akan memengaruhi *behavioral intentions*, yaitu niat penonton untuk datang kembali atau merekomendasikan acara kepada orang lain. Dengan menganalisis faktor-faktor penentu kepuasan penonton pada DBL Jogja, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang bagaimana acara olahraga berskala menengah dapat meningkatkan loyalitas penontonnya.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan pendekatan berupa survei kuesioner dalam bentuk *Google Form* dengan target minimal 65 responden agar data dapat dikatakan valid. Survei kuesioner ini terdiri atas pengoleksian data diri responden dan pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang untuk mengetahui kualitas acara, suasana dan pengalaman pada acara, kualitas layanan, dan kepuasan penonton, dengan menggunakan skala likert 1-4 untuk mengukur tingkat kesetujuan responden. Kuesioner disebarluaskan secara daring pada 28 November 2025 kepada responden dengan kriteria pernah menghadiri *DBL Jogja Basketball Tournament*. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode analisis regresi untuk mencari tahu hubungan sebab-akibat antara variabel dependen dan independen.

Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dari riset ini adalah yang pernah menghadiri acara *DBL Jogja Basketball Tournament* sebagai peserta, panitia, maupun sebagai penonton yang berdomisili di Yogyakarta, Indonesia. Sampel dari riset ini diambil menggunakan teknik purposive sampling dimana memilih responden berdasarkan kriteria: 1) Individu berusia antara <18 tahun - >30 tahun. 2) Individu berjenis kelamin perempuan atau laki-laki. 3) Memiliki status antara lain siswa dari sekolah peserta DBL, Mahasiswa, Alumni sekolah peserta DBL, penonton umum, dan lainnya. Jumlah sampel yang ditargetkan adalah minimal 65 responden.

Data Analisis

Teknik analisis data disusun sesuai dengan tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh sebab-akibat variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yang telah di rumus sebelumnya. Berfokus pada pengujian model dengan tujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas setiap indikator penelitian. Data yang diperoleh bersifat kuantitatif dan akan dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan dari program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis SPSS

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	815.440	3	271.813	58.930 <.001 ^b
	Residual	452.021	98	4.612	
	Total	1267.461	101		

a. Dependent Variable: Spectator Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Atmosphere and Crowd Experience, Event Quality

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	-2.642	.2031		-1.300	.197
	Event Quality	.198	.084	.235	2.365	.020
	Atmosphere and Crowd Experience	.415	.076	.380	5.480	<.001
	Service Quality	.239	.071	.338	3.361	.001

a. Dependent Variable: Spectator Satisfaction

Gambar 1. Output Model Summary dan ANOVA
→ Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality, Atmosphere and Crowd Experience, Event Quality ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Spectator Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.643	.632	2.148

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Atmosphere and Crowd Experience, Event Quality

Gambar 2. Output Coefficients

Interpretasi Hasil SPSS

Model Summary menunjukkan nilai R Square sebesar 0.643 yang berarti bahwa 64,3 persen variasi Spectator Satisfaction dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen. Nilai ini menggambarkan bahwa model penelitian memiliki kekuatan prediktif yang cukup tinggi. Namun, angka tersebut tetap menunjukkan bahwa Event Quality, Atmosphere and Crowd Experience, serta Service Quality memiliki kontribusi kuat dalam menjelaskan kepuasan penonton DBL Jogja.

Hasil ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 58.930 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0.001. Nilai ini menandakan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dan layak digunakan dalam penelitian. Maknanya adalah ketiga variabel independen secara simultan memiliki pengaruh nyata terhadap Spectator Satisfaction. Dengan demikian, model dapat dipercaya untuk menjelaskan hubungan di antara variabel-variabel tersebut.

Pada tabel Coefficients terlihat bahwa ketiga variabel independen memiliki nilai signifikansi di bawah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Event Quality, Atmosphere and Crowd Experience, serta Service Quality berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penonton. Seluruh koefisien regresi bernilai positif sehingga peningkatan pada setiap variabel akan meningkatkan tingkat kepuasan. Temuan ini memperkuat bahwa seluruh aspek acara turut membentuk pengalaman menonton secara keseluruhan.

Secara umum, hasil SPSS memperlihatkan bahwa pengalaman penonton DBL merupakan kombinasi antara aspek teknis, emosional, dan pelayanan. Ketiga aspek tersebut bekerja secara bersamaan dalam membentuk kepuasan yang dirasakan penonton. Hal ini sejalan dengan teori manajemen event yang menekankan pentingnya pengalaman holistik dalam event olahraga. Oleh karena itu, interpretasi tersebut menyediakan dasar empiris kuat bagi penyelenggara DBL untuk memahami prioritas pengembangan event.

Event Quality (X1): Spectator Satisfaction

Event Quality memiliki koefisien regresi sebesar 0.198 dengan nilai signifikansi 0.020. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas acara memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penonton. Setiap peningkatan pada aspek teknis dan manajerial acara akan meningkatkan persepsi positif penonton. Temuan ini menegaskan bahwa elemen dasar penyelenggaraan event tetap menjadi fondasi utama dalam membangun pengalaman menonton.

Penonton umumnya menilai ketepatan jadwal, kelancaran jalannya pertandingan, dan kualitas pengelolaan acara. Ketika acara berlangsung rapi dan minim kendala, penonton merasa lebih nyaman dan menikmati pertandingan dengan baik. Kondisi ini menciptakan rasa percaya terhadap profesionalisme penyelenggara DBL. Pengalaman yang konsisten dan terstruktur membantu meningkatkan kepuasan penonton secara keseluruhan.

Reputasi DBL sebagai kompetisi basket pelajar terbesar juga membuat ekspektasi penonton cukup tinggi. Ketika kualitas acara mampu memenuhi ekspektasi tersebut, penonton memperoleh pengalaman yang sesuai harapan. Fasilitas yang memadai, kualitas audio-visual, dan hiburan pendukung turut memperkuat persepsi positif penonton. Situasi ini membuat kepuasan meningkat secara signifikan.

Secara keseluruhan, Event Quality memberikan kontribusi penting meskipun tidak sebesar atmosfer penonton. Namun kualitas acara tetap menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam membangun pengalaman menonton. Perbaikan berkelanjutan dalam aspek teknis dapat membantu menjaga standar penyelenggaraan DBL. Dengan demikian, kualitas acara tetap menjadi komponen fundamental dalam menciptakan kepuasan penonton.

Atmosphere & Crowd Experience (X2): Spectator Satisfaction

Atmosphere and Crowd Experience memiliki koefisien regresi terbesar yaitu 0.415 dengan signifikansi kurang dari 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa suasana pertandingan memberikan pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan penonton. Energi dari sorakan, dukungan sekolah, dan keterlibatan penonton menciptakan pengalaman emosional yang kuat. Faktor emosional tersebut menjadi elemen yang paling membekas dalam ingatan penonton.

Atmosfer DBL dikenal sebagai yang paling hidup di tingkat pelajar sehingga memberikan pengalaman unik bagi penonton. Pengalaman emosional seperti bangga, tegang, dan senang membentuk kepuasan yang lebih dalam. Penonton merasa bagian dari komunitas besar yang terhubung melalui dukungan untuk sekolah masing-masing. Situasi ini meningkatkan rasa keterlibatan dan memperkuat kepuasan mereka.

Suasana meriah sering kali mampu menutupi kekurangan teknis kecil seperti antrean atau gangguan minor lainnya. Penonton cenderung mengingat momen emosional ketimbang detail-detail yang bersifat teknis. Ketika atmosfer sangat positif, persepsi penonton terhadap event menjadi sangat baik. Hal ini menjelaskan mengapa variabel ini memiliki pengaruh terbesar dalam penelitian.

Dengan pengaruh yang sangat kuat, penyelenggara perlu menjadikan pengelolaan atmosfer sebagai prioritas. Aktivasi crowd, pengaturan tribun, dan interaksi antarpendukung merupakan aspek yang harus terus dioptimalkan. DBL memiliki kekuatan besar pada elemen atmosfer yang membedakannya dengan kompetisi lain. Dengan memaksimalkan aspek ini, tingkat kepuasan penonton akan semakin meningkat.

Service Quality (X3): Spectator Satisfaction

Service Quality memiliki koefisien sebesar 0.239 dengan nilai signifikansi 0.001. Variabel ini memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penonton. Pelayanan yang baik menciptakan rasa nyaman dan dihargai bagi pengunjung. Hal ini membuat penonton memiliki persepsi positif terhadap keseluruhan event.

Pelayanan seperti keramahan staf, kejelasan informasi, dan pengaturan jalur masuk sangat memengaruhi kenyamanan. Ketika pelayanan diberikan secara profesional, penonton merasa dihargai sebagai bagian dari acara. Kondisi ini membuat mereka lebih mudah menikmati pengalaman menonton. Faktor pelayanan menjadi pelengkap penting dari aspek teknis dan emosional acara.

Kebersihan fasilitas juga menjadi komponen penting dalam membentuk kepuasan. Area tribun yang bersih dan sanitasi yang memadai memberikan rasa aman dan nyaman. Penonton cenderung merasa puas ketika fasilitas yang mereka gunakan dirawat dengan baik. Ini memperkuat persepsi bahwa penyelenggara peduli terhadap kenyamanan mereka.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan harus menjadi perhatian utama bagi penyelenggara. Pelayanan yang konsisten dan responsif dapat meningkatkan kesan profesional terhadap DBL. Ketika pelayanan diberikan dengan baik, pengalaman penonton menjadi lebih lengkap. Hal ini mendorong kecenderungan mereka untuk datang kembali pada penyelenggaraan berikutnya.

Kesimpulan Pengaruh Ketiga Variabel: Spectator Satisfaction

Ketiga variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap Spectator Satisfaction dengan kontribusi sebesar 64,3 persen. Kepuasan penonton tercermin dari kepuasan keseluruhan, kesesuaian dengan ekspektasi, dan niat untuk kembali. Ketiga indikator tersebut terbukti meningkat ketika kualitas acara, atmosfer, dan pelayanan berada dalam kondisi optimal. Maka ketiga variabel ini bekerja secara saling melengkapi dalam membentuk pengalaman penonton.

Atmosphere and Crowd Experience menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan. Faktor emosional seperti sorakan penonton dan dukungan sekolah memiliki dampak langsung terhadap kepuasan. Ketika atmosfer kuat, penonton cenderung merasa pengalamannya lebih berharga. Situasi ini membuat niat untuk hadir kembali semakin tinggi.

Event Quality tetap berperan penting dalam memastikan acara berjalan sesuai ekspektasi. Ketepatan jadwal, kelancaran pertandingan, dan kualitas fasilitas membentuk struktur pengalaman menonton. Ketika struktur acara berjalan baik, penonton lebih mudah menikmati aspek atmosfer dan pelayanan. Hal ini menjadikan kualitas acara tetap relevan dalam model penelitian.

Service Quality melengkapi pengalaman penonton dengan menciptakan kenyamanan dan rasa dihargai. Pelayanan yang baik menguatkan persepsi positif terhadap penyelenggara DBL. Kombinasi ketiga variabel tersebut memberikan pengalaman menonton yang utuh bagi penonton. Oleh karena itu, ketiganya harus terus ditingkatkan untuk mempertahankan kualitas event DBL.

Hubungan Event Quality (X1) terhadap Spectator Satisfaction (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa event quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap spectator satisfaction. Penonton memberikan penilaian lebih baik ketika penyelenggaraan acara berlangsung lancar, fasilitas memadai, dan jadwal sesuai rencana. Temuan ini sejalan dengan Tzetzis et al. (2014) dan Yoo et al. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas teknis dan manajerial event membentuk persepsi profesionalisme penyelenggara. Dengan demikian, event quality terbukti menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi penonton.

Hubungan Atmosphere & Crowd Experience (X2) terhadap Spectator Satisfaction (Y)

Penelitian ini menemukan bahwa atmosphere & crowd experience merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan penonton. Suasana pertandingan yang meriah dan interaksi antarpengunjung memberikan pengalaman emosional yang kuat. Temuan tersebut konsisten dengan pandangan Uhrich dan Benkenstein (2012) serta Biscaia et al. (2013) yang menegaskan bahwa atmosfer positif meningkatkan keterlibatan dan loyalitas penonton. Oleh karena itu, pengelolaan atmosfer dan crowd experience menjadi faktor strategis dalam menciptakan event yang berkesan.

Hubungan Service Quality (X3) terhadap Spectator Satisfaction (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality berpengaruh signifikan terhadap spectator satisfaction. Pelayanan yang responsif, fasilitas yang bersih, dan staf yang ramah meningkatkan kenyamanan penonton selama acara berlangsung. Temuan ini mendukung teori Parasuraman et al. (1988) serta studi Koo (2013) dan Wakefield & Blodgett (1996) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam evaluasi pengalaman penonton. Dengan demikian, service quality menjadi komponen utama yang membantu membangun persepsi positif terhadap penyelenggara event.

Pembahasan Keseluruhan Variabel terhadap Spectator Satisfaction

Secara keseluruhan, ketiga variabel dalam penelitian ini terbukti berkontribusi signifikan terhadap spectator satisfaction. Atmosphere & crowd experience menjadi faktor paling kuat, menunjukkan bahwa aspek emosional memiliki peran dominan dalam kepuasan penonton. Hasil ini konsisten dengan literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan kombinasi pengalaman fungsional dan emosional (Theodorakis et al., 2015). Oleh karena itu, keberhasilan event olahraga sangat ditentukan oleh kemampuan penyelenggara dalam menghadirkan atmosfer yang menarik, pelayanan yang baik, dan kualitas acara yang terstruktur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *event quality*, *atmosphere and crowd experience*, dan *service quality* secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap *spectator satisfaction* pada DBL Jogja Basketball Tournament, dengan kontribusi penjelasan sebesar 64,3 persen. Di antara ketiga variabel tersebut, *atmosphere and crowd experience* merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan penonton, menunjukkan bahwa aspek emosional dan

keterlibatan penonton memiliki peran penting dalam pengalaman menonton pada event olahraga berskala menengah. Meskipun demikian, kualitas acara tetap menjadi fondasi utama dalam memastikan kelancaran dan profesionalisme penyelenggaraan, sementara kualitas pelayanan berperan melengkapi pengalaman penonton melalui kenyamanan dan rasa dihargai. Dengan demikian, keberhasilan dan keberlanjutan event olahraga seperti DBL Jogja sangat ditentukan oleh kemampuan penyelenggara dalam mengelola kualitas acara, menciptakan atmosfer yang kuat, serta memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas penonton.

DAFTAR RUJUKAN

- Biscaia, R., Ramos, R. F., Yoshida, M., & Kim, Y. (2024). *Service quality in spectator sports: A review and research agenda*. International Journal of Consumer Studies, 48(6).
- Calabuig Moreno, F., Prado-Gascó, V., Crespo Hervás, J., Núñez-Pomar, J., & Añó Sanz, V. (2015). Spectator emotions: Effects on quality, satisfaction, value, and future intentions. *Journal of Business Research*, 68(7), 1445–1449. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.031>
- Kim, J., & Ko, Y. (2012). The impact of event entertainment on spectator emotion and satisfaction. *Sport Marketing Quarterly*.
- Ko, Y. J., Zhang, J., Cattani, K., & Pastore, D. (2011). Assessment of event quality in major spectator sports. *Managing Service Quality*, 21(3), 304–322. <https://doi.org/10.1108/0960452111127983>
- Koo, Y. K. (2013). Impact of perceived service quality on sport spectator satisfaction. *International Journal of Sports Marketing & Sponsorship*.
- Madrigal, R. (1995). Cognitive and affective determinants of fan satisfaction. *Journal of Leisure Research*.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Ramli, N., Januri, N. F. A., & Ghani, W. S. W. A. (2018). The influence of event performance quality on attendees' satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(7).
- Theodorakis, N., Alexandris, K., & Ko, Y. J. (2011). Service quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing dimension? *Sport Management Review*, 14, 13–24.
- Uhrich, S., & Benkenstein, M. (2012). Physical and social atmospheric effects in spectator sports. *Journal of Sport Management*, 26(2), 125–137.
- Wakefield, K., & Blodgett, J. (1996). The effect of servicescape on customer emotions and satisfaction. *Journal of Services Marketing*.
- Wakefield, K., & Sloan, H. (1995). The effects of team loyalty and selected stadium factors on spectator attendance. *Journal of Sport Management*.
- Yoshida, M., & James, J. D. (2010). Customer satisfaction with game and service experiences: Antecedents and consequences. *Journal of Sport Management*, 24(3), 338–361.