

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas *Event* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo 2023

¹Sena Mariyani Br Bangun ²Vivianti Novita

¹Program Studi MICE, Politeknik Negeri Medan, Kota Medan

² Program Studi MICE, Politeknik Negeri Medan, Kota Medan

E-mail: [1senamariyani23@gmail.com](mailto:senamariyani23@gmail.com) , [2viviantinovita@polmed.ac.id](mailto:viviantinovita@polmed.ac.id)

ABSTRAK

Peningkatan jumlah karyawan yang ikut pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo pada tahun 2023 menjadi fenomena penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengunjung dipengaruhi faktor kualitas pelayanan dan Kualitas *event*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan Kualitas *event* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada studi kasus Festival Bunga dan Buah Tanah Karo. Populasi penelitian ini berjumlah 65.000 orang, dan sampel yang dipakai berjumlah 100 responden (*Slovin*). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan dalam bentuk *google form* melalui media sosial dan melalui studi pustaka berupa data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, variabel Kualitas *event* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, variabel kualitas pelayanan dan kualitas *event* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian dari uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 51,6% dan sisanya 48,4% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas *Event*, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

The increase in the number of employees participating in the Karo Flower and Fruit Festival in 2023 serves as the focus of this research to determine how visitor satisfaction is influenced by service quality and event quality factors. This study aims to ascertain whether service quality and event quality affect visitor satisfaction in the case of the Karo Flower and Fruit Festival. The study population consists of 65,000 people, with a sample size of 100 respondents (Slovin). Data collection was carried out through a questionnaire distributed via Google Forms on social media and through a literature review of primary and secondary data. This research employs a quantitative research method with a descriptive research type, including validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and hypothesis testing. The results indicate that the service quality variable has a positive and significant effect on visitor satisfaction, the event quality variable also has a positive and significant effect on visitor satisfaction, and both service quality and facility variables simultaneously have a positive and significant effect. The

results of the coefficient of determination test (R^2) show that service quality and facility variables affect visitor satisfaction by 51.6%, while the remaining 48.4% can be explained by other variables not examined in this study.

Keyword : Service Quality, Event Quality, Visitor Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Event Festival Bunga dan Buah Tanah Karo merupakan acara tahunan yang diselenggarakan oleh Disbudpar Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Festival ini bertujuan untuk mempromosikan kekayaan alam dan budaya Tanah Karo, sekaligus mendorong peningkatan kunjungan wisatawan ke daerah tersebut. Festival ini menampilkan berbagai jenis bunga dan buah-buahan lokal, serta berbagai kegiatan seni dan budaya yang mencerminkan kearifan lokal masyarakat Karo.

Festival ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal melalui peningkatan

jumlah wisatawan dan pendapatan masyarakat. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kesuksesan festival ini, antara lain kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pengunjung. Kepuasan pengunjung menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan *event*, yang nantinya dapat mempengaruhi citra dan keberlanjutan festival di masa yang akan datang.

Festival Bunga dan Buah Tanah Karo ini diselenggarakan setiap tahun oleh Disbudpar Tanah Karo. Terjadi lonjakan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, menunjukkan bahwa festival ini semakin diminati dan menjadi daya tarik wisata yang signifikan.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Festival Bunga dan Buah Tanah Karo 2023-2024

	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2022	40.000
2.	2023	65.000

Sumber: Disbudpar Tanah Karo 2024

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo pada tahun 2022 sebanyak 40.000 orang, sedangkan pada tahun 2023 mengalami peningkatan pengunjung sebanyak 65.000 orang.

Jumlah pengunjung yang meningkat pada tahun 2023 ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai tertarik dengan Festival Bunga dan Buah Tersebut dan hal ini harus menjadi perhatian bagi Disbudpar Karo agar untuk tahun berikutnya jumlah pengunjung tetap meningkat. Ada beberapa hal yang mempengaruhi masyarakat untuk mengunjungi suatu *event*, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara *event* tersebut. Kualitas

pelayanan mencakup bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*).

Pada penelitian ini, bagaimana pihak penyelenggara Festival Bunga dan Buah menerapkan empati (*emphaty*) untuk membuat para pengunjung puas. Menyediakan fasilitas yang nyaman dan peralatan yang memadai seperti lokasi *event* yang nyaman, panggung yang aman, adanya tempat sampah dan toilet yang memadai adalah bukti fisik yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Keandalan (*Reliability*) dalam penyelenggaraan *event* memainkan peran yang krusial dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Keandalan ini mencakup sejauh mana penyelenggara *event* dapat dipercaya untuk memberikan pengalaman yang konsisten, terpercaya, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Penyelenggara *event* yang dapat memenuhi janji dan komitmen yang telah mereka buat kepada pengunjung akan menciptakan rasa percaya dan kepuasan yang tinggi. Ini mencakup jadwal acara yang tepat waktu, penyediaan fasilitas yang telah dijanjikan, dan pengaturan logistik yang efisien. Jaminan (*assurance*) yang dilakukan penyelenggara Festival Bunga dan Buah Tanah Karo Menyediakan lingkungan yang aman dan mengelola risiko dengan baik. Jaminan terhadap keamanan dan keselamatan pengunjung selama *event* akan memberikan rasa nyaman dan perlindungan yang penting bagi mereka. Ketanggapan (*responsiveness*) dari penyelenggara Festival Bunga dan Buah juga sangat penting terhadap kepuasan pengunjung untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan. *Responsiveness* mencakup seberapa cepat dan efektif penyelenggara dapat merespons permintaan, pertanyaan, masalah, atau keluhan dari pengunjung. Misalnya, dalam menyediakan layanan atau fasilitas tambahan sesuai dengan permintaan atau jadwal yang telah diatur. Peran empati (*empathy*) dalam mengacu kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan perspektif pengunjung secara mendalam. Seperti menciptakan lingkungan di mana pengunjung merasa nyaman untuk berbagi pengalaman atau memberikan umpan balik, dan menanggapi dengan sikap penuh perhatian, hal tersebut dapat membangun hubungan positif antara penyelenggara dan pengunjung.

Kualitas *event* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas *event* mencakup *Performance*, *Entertainment*, dan *Physical Surrounding*. *Performance* mencakup bahwa suasana pada lokasi *event* festival Bunga dan Buah

Tanah Karo begitu nyaman dan mudah dijangkau para pengunjung yang datang. *Entertainment* menunjukkan bahwa pengisi acara pada *event* festival yang tampil begitu bersemangat dan sangat sesuai dengan harapan pengunjung. Pada tahun 2023 pengisi acara pada Festival ini mengundang artis Nasional seperti Novia Situmeang, artis lokal seperti Nartha Siregar, Gitarena dan Dipha Barus, dan penampilan band lokal seperti Sempabu Band, Nineteen Band, Expandora Band, Sada Kata Band, Band Japur, Aftertrain Band dan Joe Harlim Band. *Physical Surrounding* juga mempengaruhi kepuasan pengunjung di Festival tersebut karena toilet yang bersih dan nyaman dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang. Berdasarkan penelitian terdahulu, oleh Nasution dan Siregar (2024) yang meneliti kualitas *event* di MTQ Ke-56 Kota Medan Tahun 2023. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas *event* (*performance*, *entertainment*, *Physical Surrounding*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada MTQ ke-56 Kota Medan Tahun 2023.

Kepuasan pengunjung merupakan hasil dari interaksi antara kedua faktor tersebut. Dengan mengetahui pengaruh masing-masing indikator kualitas pelayanan dan kualitas *event* terhadap kepuasan pengunjung, penyelenggara dapat membuat perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman festival secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas *event* terhadap kepuasan pengunjung Festival Bunga dan Buah Tanah Karo. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi penyelenggara acara untuk merancang festival yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan memperkuat reputasi acara di masa depan.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas *Event* terhadap Kepuasan Pengunjung pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo 2023”.

2. LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari (2019:62), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Anugrah dan Sudarmayasa (2020:23), kualitas layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Sunyoto (2013: 45), kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen atau pelanggan.

Kualitas *Event*

Studi Yan, Zhang, dan Li (2012:58) menyebutkan bahwa kualitas program sebuah even festival terdiri dari enam dimensi, yaitu keragaman, keseimbangan pemangku kepentingan, incrementality, keserempakan (kesimultanan), fleksibilitas dan keterkaitan. Menurut

Getz dalam Wijaya, dkk (2021:5) mendefinisikan *event* sebagai suatu peristiwa yang terjadinya hanya sesekali di luar aktivitas manusia pada umumnya. *Event* didefinisikan oleh Allen dalam Wijaya, dkk (2021:5) sebagai suatu kegiatan pertunjukkan, selebrasi, atau upacara yang memang direncanakan dengan matang untuk menandai suatu peristiwa khusus, baik peristiwa sosial, budaya, maupun tujuan korporasi.

Kepuasan Pengunjung

Umar dalam Indrasari (2019:82) menyatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Tjiptono dalam Indrasari (2019:90) juga menyatakan kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Supranto dalam Chandra, dkk (2020:166) Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo yang beralamat di Jalan Gundaling No 1 Kecamatan Berastagi. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Maret hingga bulan Juni 2024. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden.

Kuesioner akan dibagikan dalam bentuk *google form* yang akan disebarluaskan melalui media sosial. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo pada tahun 2023 yang berjumlah 65.000 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang

dipilih menjadi sampel. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan perhitungan yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Berdasarkan rumus tersebut, dapat dilihat ukuran sampel yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{65.000}{1 + 65.000(10\%)^2}$$

$$= \frac{65.000}{651}$$

$$n = 99,846 = 100$$

Dalam pengujian data peneliti menggunakan teknik analisis data berupa uji kualitas data, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan n	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,824	0,361	Valid
	X1.2	0,777		Valid
	X1.3	0,752		Valid
	X1.4	0,703		Valid
	X1.5	0,831		Valid
	X1.6	0,756		Valid
	X1.7	0,709		Valid
	X1.8	0,762		Valid
	X1.9	0,774		Valid
	X1.10	0,872		Valid
	X1.11	0,829		Valid
	X1.12	0,793		Valid
	X1.13	0,783		Valid
	X1.14	0,816		Valid
	X1.15	0,813		Valid
	X1.16	0,813		Valid
Kualitas Event (X2)	X2.1	0,627	0,361	Valid
	X2.2	0,868		Valid
	X2.3	0,850		Valid
	X2.4	0,885		Valid
	X2.5	0,747		Valid
	X2.6	0,727		Valid
	X2.7	0,715		Valid
	X2.8	0,812		Valid
	X2.9	0,816		Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1.1	0,442	0,361	Valid
	Y1.2	0,611		Valid
	Y1.3	0,850		Valid
	Y1.4	0,860		Valid
	Y1.5	0,933		Valid
	Y1.6	0,778		Valid
	Y1.7	0,759		Valid
	Y1.8	0,841		Valid
	Y1.9	0,814		Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel di atas, bahwa semua pernyataan dalam uji validitas

lebih besar dari $r_{\text{tabel}} = 0,361$, maka dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian tersebut reliabel atau tidak reliabel.

Kuesioner dikatakan reliabel, ketika dilakukan pengukuran ulang, hasilnya tetap konsisten. Jika hasil *cronbach's alpha* $> 0,60$, maka data empiris yang diuji dikatakan handal atau reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,955	Reliabel
Kualitas Event(X2)	0,920	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,882	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki *cronboach's alpha* $> 0,60$,

sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut adalah reliabel dan dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

1. Kolmogorov-Smirnov Test

Berikut merupakan hasil dari uji *kolmogorov-smirnov* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov

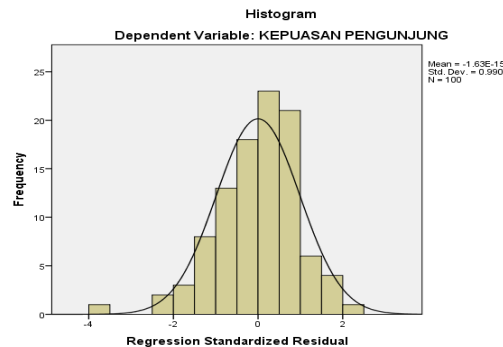
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.03607603
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.681
Asymp. Sig. (2-tailed)		.742
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,742 > 0,05$. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov* dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi yang normal.

2. Grafik Histogram

Berikut merupakan data distribusi normal berupa grafik histogram yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 1.** Grafik Histogram

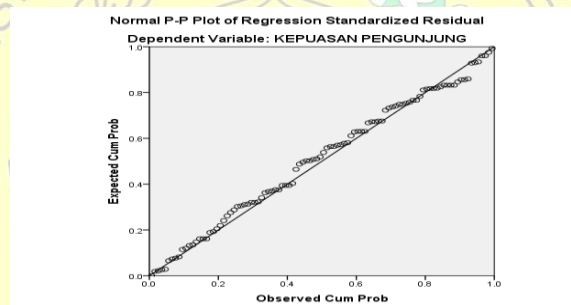
Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Dari grafik di atas, dapat dilihat bahwa histogram menunjukkan pola distribusi yang normal dengan bentuk lonceng yang simetris, tanpa kemiringan ke kiri atau ke kanan, menandakan puncaknya berada di titik nol. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel – variabel

dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal.

3. Grafik Normal Probability Plot

Hasil uji normalitas dengan melihat hasil uji pada grafik normal dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

**Gambar 1.** Grafik Normal Probability Plot

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Gambar grafik di atas menggambarkan titik – titik yang tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa

data mengikuti distribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance VIF
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	11.963	3.212		3.724	.000	
	KUALITAS PELAYANA	.118	.048	.194	2.463	.016	.790 1.265
	KUALITAS EVENT	.515	.066	.615	7.823	.000	.790 1.265

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan table 5, dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai *tolerance* sebesar $0,790 > 0,1$ dan *VIF* sebesar $1,265 < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan tidak

terjadi multikolinearitas.

- b. Pada variabel fasilitas diperoleh nilai *tolerance* sebesar $0,790 > 0,1$ dan nilai *VIF* sebesar $1,265 < 10$, maka dapat disimpulkan juga bahwa pada variabel kualitas *event* tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho

Correlations					
		KUALITAS PELAYANAN	KUALITAS EVENT	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	KUALITAS PELAYANAN	Correlation Coefficient	1.000	.367**	.009
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.926
		N	100	100	100
	KUALITAS EVENT	Correlation Coefficient	.367**	1.000	.136
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.178
		N	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.009	.136	1.000
		Sig. (2-tailed)	.926	.178	.
		N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel 6, dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,926 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan tidak terjadi

heteroskedastisitas.

- b. Pada variabel kualitas *event* diperoleh nilai sig. (2-tailed) sebesar $0,178 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas *event* tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.963	3.212		3.724	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.118	.048	.194	2.463	.016
	KUALITAS EVENT	.515	.066	.615	7.823	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada gambar di atas, persamaan regresi yang dapat disimpulkan

dari hasil koefisien tersebut dalam bentuk persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,963 + 0,118X_1 + 0,615X_2$$

Maka dapat diketahui bahwa regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta bernilai 11,963, ini menunjukkan jika nilai variabel kualitas pelayanan dan kualitas *event* sama dengan nol, maka nilai variabel kepuasan pengunjung adalah 11,963.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0,118 (bernilai positif), ini menunjukkan pengaruh positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel kepuasan pengunjung akan mengalami kenaikan sebesar

0,118.

3. Koefisien regresi variabel kualitas *event* memiliki nilai 0,615 (bernilai positif), variabel ini memiliki arah yang positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini artinya jika variabel kualitas *event* mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel kepuasan pengunjung akan mengalami kenaikan sebesar 0,615.

Hasil regresi variabel berganda di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas *event* memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengunjung.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
	(Constant)	11.963	3.212		3.724
1	KUALITAS PELAYANAN	.118	.048	.194	2.463
	KUALITAS EVENT	.515	.066	.615	7.823

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ atau $t_{hitung} 2,463 > t_{tabel} 1,984$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo. (Menerima H_{a1} ,

menolak H_{o1}).

2. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ atau $t_{hitung} 7,823 > t_{tabel} 1,984$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas *event* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada festival bunga dan buah Tanah Karo. (Menerima H_{a2} , menolak H_{o2}).

Uji Signifikansi Simultan (uji F)

Tabel 9. Hasil Uji signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	454.585	2	227.293	53.720	.000 ^b
Residual	410.415	97	4.231		
Total	865.000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

b. Predictors: (Constant), KUALITAS EVENT, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan data di atas, nilai F_{hitung} adalah 53,720 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan F_{tabel} untuk α 5% adalah 3,09. Karena F_{hitung} 80,276 $> F_{tabel}$ 3,09 dan signifikansi 0,000 $< 0,05$, H_{a3} diterima. Ini menunjukkan

bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas *event* (X_2) secara simultan atau bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung.

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary			
Model	Koefisien korelasi(R)	Koefisien Determinasi (R Square)	Adjusted R Square
1	0.725	0.526	0.516
a. Predictors: (Constant), KUALITAS EVENT, KUALITAS PELAYANAN			
b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG			

Sumber: Data diolah SPSS,2024

Berdasarkan pada tabel 10 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,516. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas *event* (X_2) menjelaskan variasi kepuasan pengunjung Festival Bunga dan Buah Tanah Karo. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas *event* juga memiliki pengaruh sebesar 51,6% dan sisanya sebesar 48,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,118 dengan nilai signifikansi 0,016 dan nilai t-hitung sebesar 2,463. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ dan t-hitung $> t$ -tabel (2,463 $> 1,984$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Festival Bunga dan Buah Tanah Karo. Hal ini berarti, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,118 satuan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Damanik dan Tambunan (2024), serta Mulya (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan

meningkatkan kepuasan pengunjung dalam konteks event.

Pengaruh Kualitas *Event* terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas event (X_2) memiliki koefisien sebesar 0,615 dengan nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung sebesar 7,823. Karena t-hitung $> t$ -tabel (7,823 $> 1,984$) dan signifikansi $< 0,05$, maka kualitas event berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas event akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,615 satuan.

Penelitian ini sejalan dengan Nasution dan Siregar (2023) yang menyatakan bahwa kualitas event secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam konteks penyelenggaraan acara keagamaan di Kota Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas *Event* terhadap Kepuasan Pengunjung

Uji simultan (Uji F) menghasilkan nilai F-hitung sebesar 53,720 dengan signifikansi 0,000. Karena F-hitung $> F$ -tabel (53,720 $> 3,09$) dan signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas event secara simultan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Ini menunjukkan bahwa keduanya merupakan faktor penting

dalam mempengaruhi pengalaman dan persepsi pengunjung terhadap *event*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas *event* terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Bunga dan Buah Tanah Karo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan t-hitung 2,463 dan signifikansi 0,016.
2. Kualitas *event* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengunjung, dengan t-hitung 7,823 dan signifikansi 0,000.

3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas *event* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (F-hitung 53,720; sig. 0,000).
4. Nilai adjusted R square sebesar 0,516 menunjukkan bahwa 51,6% variasi kepuasan pengunjung dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kualitas *event*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Krishna & Sudarmayasa, Wayan. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Aritonang, Lerbini, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas, Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Damanik, Sela, B., V. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Event Deliland Festival 2023". *JURMA: Jurnal Riset Manajemen* Vol. 2, No. 2. Medan: Politeknik Negeri
- Karo karo, A., & Nur, A., 2022. "Pengaruh Kualitas Event Terhadap Kepuasan Peserta Pada Authenticity Silverspace Turnamen E-Sports Palembang". *Volume 6 Nomor 2*. Politeknik Pariwisata Palembang.
- Indahsari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UniTomo Press.
- Iryanda, M., & Haro, Jamardua. 2024. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event MTQ Ke-56 di Kota Medan pada PT JA Production Indonesia". *Jurnal Riset Manajemen* Vol. 2 No. 2. Politeknik Negeri Medan.
- Karo Karo, P. & Nur, A. 2022. "Pengaruh Kualitas Event Terhadap Kepuasan Peserta Pada Authenticity Silverspace Turnamen E-Sports Palembang". *Journal of Hospitality & Tourism Innovation: Vol 6 No 2*. Politeknik Pariwisata Palembang.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mujiono, S. 2023. *Buku Ajar Metode Ilmiah*. Jawa Tengah: CV Eureka Media Aksara.
- Mulya, R.A.S. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020". *Journal of Event, Travel and Tour Management* Volume 2 Number 1. Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

- Nasution, N. J., & Siregar, E. 2024. "Pengaruh Kualitas Event terhadap Kepuasan Pengunjung pada MTQ Ke 56 Kota Medan Tahun 2023". JURMA: Jurnal Riset Manajemen Vol. 2 No. 2. Politeknik Negeri Medan.
- Nikita, Jessica, P. 2020. "Pengaruh Event Service Quality terhadap Kepuasan Pengunjung dalam Event HOMEDEC 2018". Jurnal Bisnis Event Vol 1, No. 4. Politeknik Negeri Jakarta.
- Putri, Hanung, O., & Nugrahani, Rah., U. 2020. "Analisis Karakteristik Event Wah-Wah 2019 Pada 372 Kopi". e-Proceeding of Management : Vol.7, No.1. Universitas Telkom Bandung.
- Ritonga, Wier. 2020. *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT Muara Karya.
- Sari, Annita., Dahlan., Tuhumury, Ralph., A. N., Prayitno, Yudi., Siegers, Willem., H., Supiyanto., Werdhani, Anastasia., S. 2023. *Dasar – Dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: CV Angkasa Pelangi.
- Setiawan, A., Waluyanto, H.D., & Triwahyudi, A., 2021 "Perancangan Entertainment Concept Art Berdasarkan Novel The Scar Karya China Mieville". Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi dengan Perbandingan, Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siswanto & Suyanto, 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Korelasional*. Klaten: BOSSSCRIPT.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, A.J.I., 2014. "Kualitas Even, Kepuasan Pengunjung, Dan Intensi Berperilaku Pengunjung: Sebuah Studi Empiris". Jurnal Manajemen, Vol.14, No.1. Prasetya Mulya School of Business and Economics.
- Widaningsih, R.R.A., Santoso, R.B., Kartika, E., Trimati, K. E., 2023. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Dan Motivasi Berkunjung Kembali Ke Kawasan Kota Lama Semarang". Jurnal Industri Pariwisata Vol 6, No. 1. Universitas AKI Semarang.
- Wulansari, A., & Haryanti, I., 2021. "Pengaruh Physical Environment Terhadap Minat Beli Konsumen". Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi, Volume 18, Issue 02. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima.