

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Event Deliland Festival 2023

Sela Bertina Vera Elmi Damanik  
Politeknik Negeri Medan

Sarah Rouli Tambunan  
Politeknik Negeri Medan

**Abstract.** *The increase in the number of music festival events in the city of Medan is a phenomenon in this study. To provide satisfaction to visitors, there are several factors, one of which is the quality of service and facilities. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Facilities on Visitor Satisfaction at the 2023 Deliland Festival event. The population of this study totaled 19,694 visitors, and the sample used was 100 respondents (slovin). The data used in this research comes from field studies and literature studies in the form of primary and secondary data. This study uses quantitative research methods with descriptive research types which include validity test, reliability test, classic assumption test, hypothesis testing (t test, F test, and analysis coefficient of determination test (R<sup>2</sup>). The results of the test of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) show that the variable Quality of Service and Facilities affects Visitor Satisfaction by 74.8% and the remaining 25.2% are influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction*

**Abstrak.** Peningkatan jumlah *event* festival musik pada Kota Medan menjadi fenomena dalam penelitian ini. Untuk memberikan kepuasan kepada para pengunjung ada terdapat beberapa faktor salah satunya adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada *event* Deliland Festival 2023. Populasi penelitian ini berjumlah 19.694 pengunjung, dan sampel yang dipakai berjumlah 100 responden (*slovin*). Data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari studi lapangan dan 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 (uji-t, uji-F, dan uji analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Hasil penelitian dari uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pengunjung sebesar 74,8% dan sisanya 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

### LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis MICE mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada abad ke-21 ini. Ditandai dengan menjamurnya berbagai bentuk acara di bidang MICE khususnya di bidang impresariat (*sport and entertainment*). Menurut catatan Asosiasi Promotor Musik Indonesia, Dino Hamid, mengemukakan pada tahun 2022 kurang lebih ada 100 acara festival musik dengan skala nasional atau regional daerah. Diperkirakan jumlahnya akan meningkat dua kali lipat di 2023.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang terjadi, terutama yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin diuntut agar bergerak lebih cepat dalam hal memberikan kepuasan pelanggan. Sehingga perusahaan perlu mencermati perilaku konsumen

dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen yang harmonis, menjadi dasar untuk melakukan pembelian ulang dan terjadinya loyalitas pelanggan yang dimana kemudian memberikan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya akan menguntungkan perusahaan.

Fasilitas merupakan hal yang penting juga untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono, 2013;43). Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan merasakan kepuasan dengan jasa yang ditawarkan.

Kota Medan menjadi salah satu bagian kota yang terdampak dari fenomena maraknya pertunjukan musik, dimana mempunyai, salah satu *event* festival tahunan seperti, Deliland Festival. Deliland Festival merupakan *Music and Art* Festival yang melibatkan banyak insan kreatif kota Medan mulai dari musisi, *art enthusiast* dan elemen kreatif lainnya yang dikumpulkan menjadi satu wadah dalam bentuk hiburan dan pameran. Deliland Festival pertama diselenggarakan di tahun 2022 yang bertempat di *J-Garden*, sedangkan, pada tahun 2023 memiliki kapasitas yang lebih besar bertempat di Lanud Soewondo.

Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Deliland Festival 2023 yang diselenggarakan selama dua hari mengalami kenaikan pengunjung, dimana kualitas pelayanan dituntut lebih baik lagi dari hari sebelumnya. Oleh karena itu, Deliland Festival diharapkan untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan, produk dan penyediaan fasilitas agar kepuasan pengunjung meningkat. Pihak Deliland Festival perlu secara cermat menentukan kebutuhan kepuasan pengunjung sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan, produk dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada *Event* Deliland Festival 2023”

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Algifari (2019:2) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Arief 2020:117 kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Pada gilirannya, perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Menurut Laksana 2020:85 pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang.

### **Fasilitas**

Menurut Tjiptono (2019: 23) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Kotler & Armstrong (2018:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat. Menurut Kotler dalam Safitri (2021:15) pengertian Fasilitas adalah semua hal secara sadar yang dipersiapkan oleh perusahaan dengan tujuan agar digunakan pelanggan untuk memberi rasa kepuasan oleh konsumen yang tinggi. Menurut Kotler dan Keller dalam Maydiana (2019:446) Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat oleh konsumen secara langsung.

### **Kepuasan pengunjung**

Menurut Laksana (2020:123) mengatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Menurut Tjiptono (2019:379), Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya

memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Dari apa yang telah dialami pengunjung memberikan sensasi kepuasan tersendiri dalam hal negative dan positif. Dalam kasus festival, kepuasan terhadap festival mengacu pada evaluasi keseluruhan peserta tentang pengalamannya dalam festival. Sedangkan, menurut Kotler dan Keller (2018:138) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasilnya terhadap ekspektasi seorang konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, hubungan antara dua variable atau lebih yang bersifat sebab akibat yaitu antara variable bebas dan variable terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variable independent adalah kualitas pelayanan sedangkan variable dependent adalah kepuasan wisatawan. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Event Deliland Festival 2023**

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif, walaupun staff/crew Deliland Festival 2023 tidak cepat dalam mengatasi keluhan dari pengunjung, mereka tidak dapat memastikan kebutuhan pengunjung, tidak memahami setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh pengunjung dan tidak mampu memberikan solusi untuk masalah yang timbul dan juga memberikan sapaan kepada pengunjung. Walaupun banyak yang menyatakan staff/crew Deliland Festival 2023 telah memberikan layanan secara maksimal kepada para pengunjung, berpenampilan secara professional, memberikan layanan secara maksimal, memberikan pelayanan prima, serta mampu merealisasikan rundown acara sesuai yang diharapkan. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Bagaimanapun juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Deliland Festival 2023 kepada para pengunjung sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan

meningkatkan nilai kepuasan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Daffa Muhammad (2020) yang dikatakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada jasa event Pupuk Kujang Festival 2020.

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Event Deliland Festival 2023**

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan, yang menyatakan toilet portabel yang disediakan tidak bersih, adanya sampah di dalam area toilet portabel, area lahan parkir yang tidak bersih dikarenakan tidak adanya trash bag, toilet portabel yang disediakan Deliland Festival 2023 tidak memadai disekitar venue, dan 17% menyatakan air toilet portabel tidak berfungsi dengan baik, responden setuju menyatakan terdapat papan penunjuk jalan untuk kearah area lahan parkir, ada terdapat papan tanda (signage) pada toilet portabel, mudah untuk mencari area lahan parkir dan area lahan parkirnya dapat menampung kendaraan pengunjung, terdapat peta petunjuk yang dapat memudahkan untuk mencari lokasi dan tersedia penjaga karcis parkir pada area lahan parkir Deliland Festival 2023.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus dan lengkap Fasilitasnya maka semakin tinggi Kepuasan Pengunjung. Dengan adanya fasilitas yang bersih dan berkualitas akan meningkatkan nilai kepuasan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana Grace (2022) yaitu, secara simultan variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Binahal Indah Resort Kabupaten Simalungun.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Event Deliland Festival 2023.**

Walaupun Deliland Festival 2023 bukan festival terbaik di tahun 2023, namun rundown acara sudah sesuai dan sudah terealisasi semuanya dan kualitas pelayanan yang diberikan Deliland Festival 2023 menjadikan responden ingin merekomendasikan festival ini kepada orang lain ketika festival ini diadakan kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada event Deliland Festival 2023.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung sebesar 75%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan memiliki pengaruh sebesar 75,3%. Pengaruh yang diberikan dapat dikatakan besar, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dijelaskan oleh variabel lain

yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji ini juga menguatkan bahwa kedua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari BAB sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin terdapat pengunjung pada Deliland Festival 2023 paling dominan adalah wanita, dengan rentang usia 21-25 tahun dengan pekerjaan mahasiswa/pelajar.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan pengunjung pada Deliland Festival 2023. Pelayanan prima secara maksimal yang diberikan oleh para staff/crew mempengaruhi kepuasan pengunjung.
3. Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung pada Deliland Festival 2023. Area lahan parkir yang dapat menampung kendaraan pengunjung dan terdapatnya papan penunjuk jalan yang dapat memudahkan mempengaruhi kepuasan pengunjung.
4. Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung pada Deliland Festival 2023 yang dapat dilihat dari responden merasa puas dengan *rundown* yang sudah terealisasi dan juga akan merekomendasikan *event* Deliland Festival jika akan diselenggarakan kembali.
5. Pada data tabel uji realibilitas dengan menggunakan nilai *Croanbach's Alpa* yang dimana nilai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung  $>0,06$ . Maka dapat dibuktikan bahwa jawaban dari responden reliabel, stabil, konsisten dan handal
6. Pada data tabel uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov* diperoleh hasil sebesar 1.22, yang dimana nilai tersebut lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal.

## DAFTAR REFERENSI

- Donargo, S. (2022). *Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung di Kawasan Kesawan Kota Medan*. Dipetik Juni 7, 2023, dari <https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/senashtek/article/view/284>
- Harianja, Y. C. (2019). *Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Berkunjung Event PAC-Instagag pada Sky Entertainment Jogja*. Dipetik Juni 6, 2023, dari <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/08-MICE-TA-19.pdf>
- Ilham, W. (2022). *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Kebun Raya Cibodas*. Dipetik Juni 16, 2023, dari <https://doi.org/10.59193/jmn.v1i1.5>
- Juwita, I., & Hariyanto, O. (2016). *Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara*. Dipetik Juni 17, 2023, dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/895>
- Septika, S. D. (2018). *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Museum Malang Tempo Doeloe*. Dipetik Juni 6, 2023, dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/166426/1/Sandra%20Dwi%20Septika.pdf>
- Simatupang, R. (2018). *Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Jumlah Pengunjung pada Museum Daerah Kabupaten Deli Serdang*. Dipetik Juni 7, 2023, dari <https://osf.io/preprints/inarxiv/nuyf9/>
- Widagdyo, K. (2017). Pemasaran, Daya Tarik Ekowisata, dan Minat Berkunjung Wisatawan. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/5411>, Diakses 10 April 2023, 261-76.