

Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan

Rinaldi Upar Ritonga
Politeknik Negeri Medan

Nursiah Fitri
Politeknik Negeri Medan

Abstract. An event is an agenda for certain activities or festivals that displays and celebrates important things that are held at a certain time with the aim of communicating messages to visitors. In every event organization, the thing that must always be prioritized is the satisfaction of event visitors. Facilities are everything provided by the company to provide convenience for customers with the aim of providing high satisfaction and being a benchmark for visitor satisfaction from all forms of services provided. Location is a company decision to determine a place of business to carry out business activities or operational activities, and to distribute goods or services that are part of its business activities to consumers. The purpose of this study was to find out whether there is an influence of facilities and location on visitor satisfaction at the Thaipusam Street festival event in Medan. This research is a type of associative research using quantitative data with a population of 5,000 people and a sample of 98 people. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression with partial data hypothesis testing, simultaneous testing and the coefficient of determination. Facilities and location have a positive and partial effect on Visitor Satisfaction of the Thaipusam Street Festival Event in Medan. From the results of the simultaneous research it was concluded that the facilities and location simultaneously affected the visitor satisfaction of the Thaipusam Street Festival Event in Medan. The magnitude of the influence is known from multiple linear regression analysis with the result of a coefficient of determination that is equal to 11,6% indicating that the relationship between the independent variables consisting of facilities and location does not have a strong enough effect on visitor satisfaction while the remaining 88,4% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Facilities, Location, Satisfaction

Abstrak. Event merupakan suatu agenda kegiatan atau festival tertentu yang menampilkan dan merayakan hal-hal penting yang diselenggarakan pada waktu tertentu dengan tujuan mengkomunikasikan pesan-pesan kepada pengunjung. Pada setiap penyelenggaraan event hal yang selalu harus diutamakan adalah kepuasan pengunjung event. Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan guna memberikan kemudahan bagi para pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan yang tinggi serta menjadi tolak ukur kepuasan pengunjung dari segala bentuk layanan yang diberikan. Lokasi adalah suatu keputusan perusahaan untuk menentukan tempat usaha menjalankan kegiatan usaha atau kegiatan operasional, dan mendistribusikan barang atau jasa yang menjadi kegiatan bisnisnya kepada konsumen. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung event Thaipusam Street festival di Medan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif yang memakai data kuantitatif dengan populasi sebanyak 5.000 orang dan sampel sebanyak 98 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis data secara parsial, uji simultan serta koefisiensi determinasi. Fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan. Dari hasil penelitian secara simultan disimpulkan bahwa fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan. Besarnya pengaruh diketahui dari analisis regresi linier berganda dengan hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 11,6% menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari fasilitas dan lokasi berpengaruh tidak cukup erat terhadap kepuasan pengunjung sedangkan sisanya 88,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Lokasi, Kepuasan

LATAR BELAKANG

Event merupakan suatu agenda kegiatan atau festival tertentu yang menampilkan dan merayakan hal-hal penting yang diselenggarakan pada waktu tertentu dengan tujuan mengkomunikasikan pesan-pesan kepada pengunjung (Riadi, 2019: 32). Di Kota Medan sendiri sudah banyak event yang diadakan seperti konser musik, pameran busana dan sebagainya tetapi salah satu event yang sangat menarik dan baru pertamakali diadakan di Kota Medan adalah event Thaipusam Street festival. Thaipusam Street festival merupakan special event yang cukup mendapat banyak sorotan baik dari masyarakat maupun media.

Thaipusam adalah festival yang dirayakan oleh orang-orang Tamil pada bulan purnama pertama pada bulan Thai (Januari/Februari) dalam kalender Tamil. Kata “Thaipusam” merupakan kombinasi nama bulan “Thai” dengan bintang “Pusam”. Bintang ini berada pada titik tertingginya selama perayaan ini. Festival ini merayakan momen ketika Parvati memberikan tombak vel kepada Murugan agar Murugan dapat mengalahkan setan Soorapadman.

Pada setiap penyelenggaraan event hal yang selalu harus diutamakan adalah kepuasan pengunjung event. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2012: 119) atau diartikan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*).

Jumlah pengunjung lebih banyak di lokasi Jalan Zainul Arifin, dengan perbedaan sebanyak 216%. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh fasilitas yang ada di Jalan Kejaksaan masih kurang maksimal seperti public service berupa bus toilet yang jumlahnya sedikit sehingga banyak pengunjung yang harus antri. Dari segi lokasi, lokasi di Jalan Kejaksaan tidak memiliki tempat yang cukup luas sehingga alur keluar masuk venue cukup padat yang mengakibatkan pengunjung yang hadir harus berdesak-desakan. Sedangkan di Jalan Zainul Arifin fasilitas dan lokasinya lebih maksimal. Perbedaan ini juga disebabkan karena setiap ada acara keagamaan umat Hindu selalu dilaksanakan di Jalan Kejaksaan dan mereka selalu tidak merasa puas maka karena ketidakpuasan tersebutlah kemungkinan sebagian orang memilih untuk langsung menuju ke Jalan Zainul Arifin.

Penelitian mengenai kepuasan pengunjung/konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor misalnya penelitian dari Khansa (2020) mengambil faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan

Promosi untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen, Desrianto (2020) mengambil faktor Lokasi dan Pelayanan, Fitriani dan Lestari (2022) mengambil faktor Lokasi dan Pelayanan. Pada penelitian ini mengambil faktor fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung event. Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan pengunjung event terhadap kesuksesan event tersebut, maka dalam penelitian ini mengambil judul “PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT THAIPUSAM STREET FESTIVAL DI MEDAN”. Pada dasarnya fasilitas dan lokasi merupakan suatu bentuk penilaian pengunjung event terhadap pelaksanaan suatu event. Kepuasan pengunjung event akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari penyedia jasa kepada pengunjung event sesuai dengan yang diharapkan.

KAJIAN TEORITIS

Special Event

Event merupakan bentuk turunan dari event. Biasanya disebut spesial event karena acara tersebut diselenggarakan secara rutin. Menyelenggarakan special event merupakan salah satu kiat untuk menarik perhatian media dan masyarakat terhadap organisasi atau produk tertentu. Penyelenggaraan *event* dapat menjadi perhatian publik, terutama konsumen, apabila sesuai dengan delapan prinsip yang harus diperhatikan antarlain sebagai berikut:

- a. Harus kreatif dan dapat menciptakan sesuatu yang baru serta mencoba untuk menghubungkan *event* tersebut dengan kebutuhan atau keinginan khalayak.
- b. Menciptakan konsep *event* yang unik, lalu mengadakan suatu pembukaan perdana (*grand opening*) *event* tersebut.
- c. Kegiatan tersebut harus bermanfaat atau mempunyai nilai positif sehingga dapat menarik perhatian publik.
- d. Kegiatan tersebut harus digambarkan secara jujur dan asli.
- e. Harus dapat mempersuasi publik untuk menerima sesuatu yang baru.

Lokasi

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Pemilihan lokasi harus memperhatikan potensi pasar yang tersedia di sekitar lokasi tersebut. Pemilihan lokasi sangat penting apabila salah dalam menganalisis lokasi yang ditempati akan berakibat meningkatnya biaya yang akan dikeluarkan nantinya. Lokasi merupakan salah satu konsep dasar geografi terpenting, arena lokasi dapat menunjukkan posisi suatu tempat, benda atau gejala di permukaan bumi. Menurut Tjiptono (2015: 345) lokasi mengacu pada berbagai aktifitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah

penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2014: 76) “place include activities that make the product available to target consumers”. Kemudian menurut Lupioadi dan Hamdani (2011: 92) “lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan”.

Kepuasan Konsumen

Kesuksesan dalam memuaskan konsumen di sebuah perusahaan bisa dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, dengan melihat kepuasan konsumen perusahaan bisa mengetahui apakah kinerja dari perusahaan sendiri sudah baik dan sesuai harapan atau masih perlu ditingkatkan. Kata kepuasan atau Satisfaction berasal dari bahasa Latin “satis” yang artinya cukup baik dan “facio” yang artinya melakukan atau membuat, sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Kotler dan Keller dalam Gaol dan Hidayat (2016: 126) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan pengertian para ahli tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan bentuk respon atau kesan konsumen terhadap jasa atau kinerja sebuah perusahaan dengan harapan yang dimilikinya.

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 Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan hasil menunjukkan bahwa pada diperoleh nilai t-tabel sebesar 2,995 lebih besar dari nilai t-tabel ($2,995 > 1,984$) dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil $0,004 < 0,05$ yang artinya bahwa fasilitas pada event Thaipusam Street Festival di Medan berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung. Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan, jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas (Oetama, 2017, p.60). Bagaimanapun juga fasilitas yang diberikan pada event Thaipusam Street Festival kepada pengunjung sangat mempengaruhi kepuasan. Menurut Kotler dalam Apriyadi (2017) mengemukakan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Dengan adanya fasilitas yang baik bisa mempermudah pengunjung dalam beraktivitas saat event berlangsung hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Tjiptono (2014: 184) fasilitas berpengaruh secara parsial dan simultan.

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan

Hasil dari penelitian yang dilakukan pada pengunjung event Thaipusam Street Festival di Medan tahun 2023 dengan jumlah responden 98 orang menunjukkan bahwa lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung event Thaipusam Street Festival di Medan dimana diperoleh nilai t-hitung (1,063) yang lebih kecil dari t-tabel ($1,063 < 1,984$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,291 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung event Thaipusam Street Festival di Medan.

Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian uji F simultan pada tabel 4.12 nilai Fhitung sebesar 7,364 lebih besar dari Ftabel yaitu $7,364 > 3,091$. Berarti bahwa fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Event Thaipusam Street Festival di Medan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung *Event Thaipusam Street Festival* di Medan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung *Event Thaipusam Street Festival* di Medan.
2. Fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung *Event Thaipusam Street Festival* di Medan.
3. Besarnya pengaruh diketahui dari analisis regresi linier berganda dengan hasil koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 11,6% menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari fasilitas (X_1), dan lokasi (X_2) terhadap kepuasan pengunjung tidak cukup erat sedangkan sisanya 88,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. *Event Thaipusam Street Festival* adalah acara keagamaan umat Hindu yang dilaksanakan setiap tahun, jadi walaupun mereka merasa fasilitas dan lokasinya tidak terlalu bagus mereka akan tetap merasa puas karena *event* ini merupakan acara keagamaan.

DAFTAR REFERENSI

- Amstrong. (2014: 76). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Desrianto, Afridola Sri (2020). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam.
- El Adwiyah Sa'diyah, (2020) Manajemen Event. Yogyakarta, Bintang Pustaka Madani.
- Fure. (2013: 276). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Gaol, Hidayat. (2016: 126). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam
- Gugun. (2015: 16). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Hamdani. (2011: 92). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Hufron. (2017). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Irawan, Japariato. (2013: 2). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam.

- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Rockstar Gym* (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Putri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol XX No XX.
- Kotler. (2012: 119). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Vitabiotics Utama Jakarta Timur.
- Kotler. (2021: 15). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Rockstar Gym* (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Putri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol XX No XX.
- Kotler. K. (2019: 446). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Putri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol XX No XX.
- Kuswatiningsih. (2016: 15). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam.
- Lestari, Fitriyani (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Vitabiotics Utama Jakarta Timur.
- Mimisa. (2015: 93). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Oetama. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Putri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol XX No XX.
- Palandeng. (2014: 22). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.
- Priansa dkk. (2017: 209). Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol XX No XX.
- Priansa. (2017: 209). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan (JUMANDIK)*. Vol.1 No.1.
- Priansa. (2018: 1184). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan (JUMANDIK)*. Vol.1 No.1.
- Purnomo. (2021: 15). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Putri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol XX No XX.
- Rachmat dkk. (2017). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan (JUMANDIK)*. Vol.1 No.1.
- Riadi. (2019: 32). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1 Februari 2022.