

Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pameran Bifhex (Studi Kasus PT Indorich Expo Utama) Jakarta

Analisa Juniati Gulo¹, Enda Yunita²

^{1,2} Program Studi Mice, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan
e-mail: analisa.juniatigulo24@gmail.com, yunitaenda@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis linier berganda. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* pada pengunjung yang telah berkunjung pada pameran BIFHEX selama 4 tahun terakhir dengan teknik *purposive sampling*, dengan karakteristik yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengukuran skala yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan Skala Likert. Berdasarkan uji hipotesis untuk harga tiket, hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $6,278 > 1,661$ pada taraf signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000 yang artinya bahwa harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan uji hipotesis untuk fasilitas, hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $5,521 > 1,661$ pada taraf signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000 yang artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji F menunjukkan bahwa harga tiket dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, yaitu $52,738 > 3,05$ pada taraf signifikan $< 0,05$, yaitu 0,000 dan keseluruhan variabel harga tiket dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 51,1% sedangkan sisanya 48,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Harga Tiket, Fasilitas, dan Kepuasan Pengunjung*

Abstract

This study aims to determine the effect of ticket prices and facilities on visitor satisfaction. This study uses a quantitative research method with multiple linear analysis. Data collection was obtained by distributing online questionnaires to visitors who had visited the BIFHEX exhibition for the last 4 years using a purposive sampling technique, with predetermined characteristics. The sample used in this study amounted to 100 respondents. The scale measurement used in this study is the Likert Scale. Based on the hypothesis test for ticket prices, the results of the t test obtained a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $6.278 > 1.661$ at a significance level of < 0.05 , namely 0.000, which means that ticket prices have a positive and significant effect on visitor satisfaction. Based on the hypothesis test for facilities, the results of the t test obtained a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $5.521 > 1.661$ at a significance level of < 0.05 , namely 0.000, which

means that facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction. The results of the F test show that ticket prices and facilities have a simultaneous effect on visitor satisfaction. This is evidenced from the results of the F test with $f_{count} > f_{table}$, namely $52.738 > 3.05$ at a significant level < 0.05 , namely 0.000 and the entire ticket price variable and facilities affect visitor satisfaction by 51.1% while the remaining 48.9% influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords : *Ticket Prices, Facilities, and Visitor Satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di era globalisasi ini telah berkembang sangat pesat sehingga setiap perusahaan tak terkecuali *exhibition organizer* dituntut untuk memiliki kepekaan dalam mengutamakan kepuasan konsumen dengan menciptakan suatu acara yang unggul dan acara yang berbeda dengan pesaing lainnya.

Dalam upaya menarik konsumen untuk berkunjung pada *event* yang diselenggarakan, hal yang perlu diutamakan oleh perusahaan *exhibition organizer* adalah kepuasan pengunjung terutama dalam menetapkan harga tiket masuk. Harga tiket menjadi faktor yang sangat berpengaruh kuat dan nyata terhadap keputusan konsumen dalam mengunjungi suatu *event* karena harga merupakan masalah yang paling sensitif bagi pengunjung.

Akan tetapi selain harga tiket, dalam kasus lainnya fasilitas juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Jika fasilitas yang didapatkan tidak sebanding harga tiket yang dibayarkan maka nilai kepuasan pengunjung akan menurun.

PT Indorich Expo Utama adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Exhibition Organizer* terpercaya yang sudah menyelenggarakan berbagai pameran di seluruh Indonesia baik standar nasional maupun internasional. Salah satu *event* yang sudah diselenggarakan oleh PT Indorich Expo Utama adalah pameran *Bandung International Food and Hotel Expo (BIFHEX)* yang merupakan pameran *Business to Business* yang berfokus pada *food and beverage* serta *packaging* yang ke-8 dan terbesar yang diadakan di Jawa Barat. Pameran ini merupakan *event* bidang kuliner tahunan yang diselenggarakan oleh PT Indorich Expo Utama yang berskala Internasional, dimana penyelenggaraannya di Gedung Sudirman *Grand Ballroom* Bandung.

Selama 4 tahun terakhir jumlah pengunjung yang datang ke pameran BIFHEX tidak menetap. Berdasarkan data diketahui pada tahun 2019 harga tiket pameran BIFHEX sebesar Rp. 75.000 dan fasilitas berupa Keamanan (satpam) dan kebersihan (toilet), seleb *chef*, tempat parkir yang terbatas dalam artian kendaraan beroda empat wajib bayar parkir dan konten acara yang bervariasi, seperti demo masak dan berbagai kompetisi yang diselenggarakan sehingga jumlah pengunjung pada tahun 2019 mencapai 25.373 orang. Pada tahun 2020 dengan harga tiket yang sama sebesar Rp. 75.000 tapi terjadi penurunan pengunjung yang sangat signifikan dari tahun sebelumnya sehingga jumlah pengunjung pameran BIFHEX 2020 sebanyak 20.844 orang dengan fasilitas yang sama juga yaitu, Keamanan (satpam) dan kebersihan (toilet), seleb *chef*, Parkir (Bayar). Kemudian pada tahun 2022 harga tiket pameran BIFHEX mengalami penurunan yaitu menjadi Rp. 50.000, hal ini ditempuh PT. Indorich Expo Utama untuk menarik minat pengunjung di pameran perdana

setelah lama berhenti dimasa pandemi. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung pameran BIFHEX mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya yaitu dengan total pengunjung sebanyak 19.542 orang sedangkan fasilitas yang disediakan perusahaan sedikit meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya, seperti harga tiket dan fasilitas yang diberikan perusahaan serta jumlah pengunjung pameran yang mencapai 38.511 orang, dimana harga tiket yang dijual PT Indorich Expo Utama sebesar Rp. 65.000 dengan fasilitas *free parking*, *VIP Lounge*, *celeb chef*, keamanan dan kebersihan yang terjamin serta jumlah *exhibitor* yang *join* ke pameran bertambah.

Harga tiket tertinggi terjadi pada tahun 2019 dan 2020, namun pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah pengunjung, sedangkan harga tiket terendah terjadi pada tahun 2022, namun jumlah pengunjung pameran BIFHEX semakin menurun. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa pengunjung merasa kurang puas saat mengunjungi pameran BIFHEX dari tahun sebelumnya baik dari harga tiket yang dijual maupun dari segi fasilitas yang disediakan sehingga enggan untuk datang kembali pada event selanjutnya. Perusahaan hendaknya memberikan harga tiket yang terjangkau diiringi dengan fasilitas yang memadai guna menarik minat pengunjung untuk hadir pada pameran BIFHEX.

Harga tiket yang tidak seimbang dengan fasilitas yang diberikan perusahaan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung pameran, harga tiket yang ekonomis diiringi dengan fasilitas gedung, *service event* yang baik, ramainya *booth* yang tersedia dan acara yang unik dapat memberikan kesan tersendiri bagi pengunjung. Pengunjung merasa senang dan merasa tidak rugi sudah mengeluarkan biaya untuk membeli tiket masuk ke pameran BIFHEX karena merasa puas dengan pameran BIFHEX. Tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi akan berdampak baik bagi perusahaan, pameran ramai pengunjung, *exhibitor* yang *join booth* merasa puas karna banyak yang bertransaksi sehingga keduanya dapat merekomendasikan rekananya untuk hadir pada pameran BIFHEX tahun berikutnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pameran BIFHEX (Studi Kasus PT Indorich Expo Utama)"

Dari rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan penelitian dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung pada pameran BIFHEX, untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada pameran BIFHEX, untuk mengetahui pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada pameran BIFHEX.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di PT Indorich Expo Utama bertempat di Jl. Boulevard Timur, kelapa Gading, Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan mulai dari tanggal 15 Mei 2023 sampai 15 Juni 2023.

Operasionalisasi Variabel

Menurut Sudaryono (2022:160), secara sederhana definisi operasional dimaknai sebagai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai bagaimana

mengukur sebuah variabel secara konkret. Untuk menjawab permasalahan yang di teliti, variabel yang diteliti adalah variabel variabel independen (bebas/tidak terikat) dan variabel dependen (terikat/tidak bebas).

Variabel Independen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Harga Tiket (X_1) dan Fasilitas (X_2).

Tabel 1. Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Pernyataan
Harga Tiket (X_1)	1. Keterjangkauan harga.	Skala Likert	1. Bagi pengunjung yang datang ke pameran BIFHEX akan dikenakan biaya masuk dengan harga terjangkau oleh semua kalangan.
	2. Kesesuaian harga dengan fasilitas yang ditawarkan.		2. Menurut saya perusahaan memberikan Harga tiket yang menarik dibandingkan pameran lainnya.
	3. Daya saing harga		1. Harga tidak jadi masalah, yang terpenting fasilitas yang ditawarkan sesuai dan memadai.
	4. Kesesuaian harga dengan manfaat		2. Harga tidak jadi masalah, yang terpenting fasilitas yang ditawarkan sesuai dan memadai
	5. Harga dapat memengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan		1. Harga tiket masuk pameran BIFHEX menurut saya lebih murah dibandingkan dengan pameran lainnya.
Fasilitas (X_2)	1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.	Skala Likert	2. Harga tiket masuk pameran BIFHEX dapat bersaing dengan pesaingnya.
	2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan.		1. Menurut saya harga tiket masuk kepameran BIFHEX sesuai dengan manfaat yang di dapatkan.
	3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan.		2. Saya tidak terlalu mementingkan harga tiket yang ditetapkan di pameran BIFHEX, yang saya perhatikan adalah manfaat yang rasakan dari pelayanan yang diberikan.
			1. Dengan nilai harga tiket yang berlaku membuat saya ingin mengunjungi pameran BIFHEX selanjutnya.
			1. Saya memutuskan untuk berkunjung ke pameran BIFHEX selanjutnya karena fasilitas dan manfaat yang didapatkan
			1. Menurut saya fasilitas yang tersedia di pameran BIFHEX cukup Lengkap (Keamanan, Toilet, listrik, <i>wi-fi</i> , CCTV, area parkir, <i>VIP lounge</i>).
			2. Fasilitas berupa kapasitas gedung pelaksanaan Pameran BIFHEX cukup besar dan nyaman bagi pengunjung.
			1. Menurut saya toilet yang ada di sekitar Pameran BIFHEX berfungsi dengan baik dan mudah dijangkau.
			2. Menurut saya listrik yang tersedia di pameran BIFHEX berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
			1. Area parkir yang disediakan sangat luas, aman, nyaman dan mudah digunakan baik untuk roda dua maupun roda empat.
			Saya merasa <i>wi-fi</i> disekitar pameran BIFHEX mudah digunakan.

	4. Kelengkapan alat yang digunakan adalah sesuai dengan spesifikasinya		<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa <i>VIP lounge</i> yang disediakan dipameran BIFHEX sesuai dengan rincian yang ditawarkan dan cukup memusakan. 2. Menurut saya fasilitas yang berupa konten acara di pameran BIFHEX cukup memuaskan dan sesuai dengan yang ditawarkan.
--	--	--	---

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependennya adalah Kepuasan Berkunjung (Y). Variabel ini digambarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran Skala Likert	Pernyataan
Kepuasan Pengunjung (Y)	1. Kesesuaian Harapan.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman berkunjung ke pameran BIFHEX sesuai dengan apa yang saya harapkan. 2. Fasilitas, pelayanan dan kualitas jasa yang ditawarkan dipameran BIFHEX cukup memuaskan dan sesuai dengan harapan saya.
	2. Minat berkunjung kembali.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Berminat berkunjung kembali karena saya menikmati kunjungan ke pameran BIFHEX. 2. Saya bersedia mengunjungi kembali pameran BIFHEX selanjutnya karena fasilitas dan manfaat yang di dapatkan
	3. Kesiediaan merekomendasikan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya bersedia merekomendasikan Pameran BIFHEX kepada kerabat untuk datang berkunjung ke pameran BIFHEX selanjutnya karena pelayanan yang memuaskan. Saya akan menyarankan pameran BIFHEX kepada teman atau kerabat karena manfaat yang didapatkan dan fasilitas yang memuaskan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung pameran BIFHEX selama 4 tahun terakhir dan minimal usia 17 tahun hingga usia maksimal 55 tahun dengan jumlah sebanyak 104.270.

Dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila jumlah dari sebuah populasi sudah diketahui. Karena populasi dalam penelitian ini yang begitu besar, peneliti mengumpulkan sampel kecil untuk memudahkan pengumpulan data dan pengolahan data dari penelitian. Dari pendapat tersebut penelitian ini menggunakan kriteria 10 % dalam sampelnya. Untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ini, maka dilakukan perhitungan yang menggunakan 10% dalam sampelnya. Jumlah sampel yang di ambil dari penelitian ini adalah 99,9. Namun perlu jumlah tersebut dilakukan pembulatan sehingga dari hasil perhitungan menjadi 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden dan diolah secara sistematis.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri. Data ini biasanya berasal dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi seperti BPS dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu kuesioner dan observasi.

1. Kuesioner

Dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden, skala yang digunakan adalah skala Likert dimana menurut Sugiyono (2020:146), Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:203), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2020 : 175).

b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas terhadap seluruh item pertanyaan yang ada dalam penelitian ini dengan cara uji *cronbach alpha* (koefisien *alpha cronbach*), Metode ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan dari beberapa nilai atau berbentuk skala.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dalam Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisi grafik dan uji statistic.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi Multikolinieritas menggunakan metode *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) dengan variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

b. Uji t

Uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X dengan variabel Y. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung pameran BIFHEX selama 4 tahun terakhir. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang didistribusikan sebanyak 100 buah dan yang kembali serta memenuhi syarat serta layak dipakai dalam penelitian ini seluruh kuesioner.

Penyebaran Kuesioner

Data menunjukkan bahwa kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 kuesioner, dengan tingkat pengembalian sebesar 100% yang berarti bahwa seluruh kuesioner kembali dan dapat di olah.

Identitas Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data, menunjukkan bahwa responden yang berusia 17 - 25 tahun sebanyak 26 orang (26 %), kemudian 26 - 35 tahun sebanyak 35 orang (35%), usia 36 - 45 tahun sebanyak 26 orang (26 %) dan usia 45 - 55 tahun sebanyak 13 (13 %). Hasil menunjukkan bahwa responden yang berusia 26-35 tahun memiliki kontribusi terbesar.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini yang memiliki jumlah terbanyak adalah pengusaha yaitu sebanyak 36%, jumlah kedua terbanyak adalah karyawan yaitu sebanyak 34 %, jumlah ketiga terbanyak adalah Pegawai Negeri Sipil yaitu sebanyak 18 % sedangkan jumlah terkecil adalah mahasiswa sebesar 12 %.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kunjungan Pada Pameran BIFHEX

Berdasarkan data, jika di urutkan berdasarkan presentase terbesar hingga presentase terkecil maka diperoleh 31 % dengan jumlah 31 telah mengunjungi pameran BIFHEX pada tahun 2023, selanjutnya presentase sebesar 28 % dengan jumlah 28 orang telah mengunjungi pameran BIFHEX pada tahun 2022, kemudian presentase sebesar 21 % dengan jumlah 21 orang telah mengunjungi pameran BIFHEX pada tahun 2019, dan yang terakhir presentase sebesar 20 % dengan jumlah 20 orang telah mengunjungi pameran BIFHEX pada tahun 2020.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Berdasarkan data, menunjukkan bahwa responden yang berkunjung 1 kali sebanyak 12 orang (12%), kemudian 2 kali berkunjung sebanyak 33 orang (33%), >2 kali berkunjung sebanyak 55 orang (55 %). Hasil menunjukkan bahwa responden yang berkunjung >2 kali memiliki kontribusi terbesar.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil uji validitas Harga Tiket (X1)

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0.703	0,1966	Valid
2	0.641	0,1966	Valid
3	0.560	0,1966	Valid
4	0.697	0,1966	Valid
5	0.550	0,1966	Valid
6	0.728	0,1966	Valid
7	0.659	0,1966	Valid
8	0.587	0,1966	Valid
9	0,631	0,1966	Valid
10	0,577	0,1966	Valid

Tabel 4. Hasil uji validitas Fasilitas (X2)

Pertanyaan	Fasilitas (X2)	R tabel	Kesimpulan
1	0.559	0,1966	Valid
2	0.659	0,1966	Valid
3	0.526	0,1966	Valid
4	0.516	0,1966	Valid
5	0.611	0,1966	Valid
6	0.575	0,1966	Valid
7	0.518	0,1966	Valid
8	0.601	0,1966	Valid

Tabel 5. Hasil uji validitas Kepuasan Pengunjung

pertanyaan	Kepuasan pengunjung (Y)	R tabel	Kesimpulan
1	0,643	0,1966	Valid
2	0,632	0,1966	Valid
3	0,506	0,1966	Valid
4	0,570	0,1966	Valid
5	0,624	0,1966	Valid
6	0,540	0,1966	Valid

Sumber : Data primer dilolah, 2023

2. Uji Reliabilitas

Tabel 6. Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Harga Tiket	,794	10
Fasilitas	,735	8
Kepuasan Pengunjung	,739	6

Hasil uji realibilitas dapat dilihat pada *output Reliability Statistic*. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha dari variabel harga tiket sebesar 0.794, variabel fasilitas 0.735, dan vaiabel kepuasan pelanggan 0.739. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat realibilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner yang di sebar dapat dipercaya.

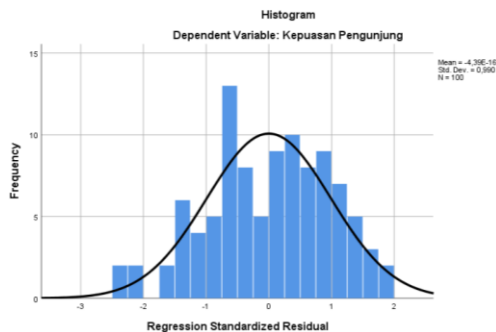
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Dalam Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisi grafik dan uji statistik dengan ketentuan sebagai berikut: Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed) > 0,05, maka data berdistribusi normal. Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

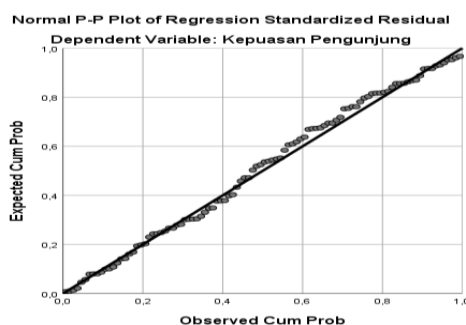
a. Analisis Grafik

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pula distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Histogram Uji Normalitas

Pada grafik histogram dapat dilihat bahwa residual berdistribusi normal dan berbentuk simetris tidak melenceng baik ke kanan ataupun ke kiri.



Gambar 2. P-P Plot Normalitas

Pada gambar dapat menunjukkan bahwa data (titik) menyebar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti data tersebut berdistribusi secara normal. Jadi penelitian ini dapat di lanjutkan pada analisis selanjutnya karena telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji kolmogorof-smirnov

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,62389902
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,037
	Negative	-,060
Test Statistic		,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer diolah,2023

Diketahui nilai *probabilitas Asymp. Sig* ketiga variabel dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari pada taraf uji penelitian ($Sig > \alpha$ yaitu $0,200 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data variabel yang diuji berdistribusi normal sehingga memenuhi persyaratan untuk analisis statistik inferensi.

2. Uji Multikolenieritas

Tabel 8 Hasil Uji Multikolenieritas
Coefficients^a

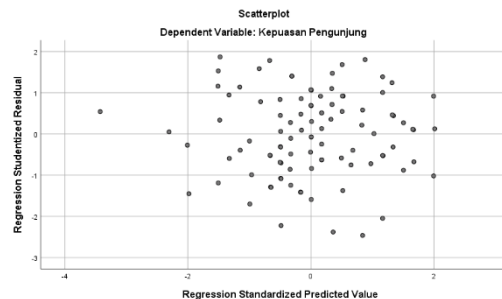
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,019	2,777		,367	,714		
Harga Tiket	,447	,071	,469	6,278	,000	,885	1,130
Fasilitas	,463	,084	,412	5,521	,000	,885	1,130

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diperoleh masing-masing variabel bebas dengan nilai VIF variabel bebas Harga Tiket sebesar 1,130 dan Fasilitas 1,130. Karena nilai VIF lebih rendah dari persyaratan (< 10) maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi linier ganda tidak memiliki masalah multikolinieritas yang berarti bahwa model yang dikembangkan sudah tepat.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil uji heterokedastisitas

Berdasarkan gambar scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada pada gambar tersebut menyebar secara acak, serta tersebar diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9 Hasil analisis regresi linear berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,019	2,777		,367	,714		
Harga Tiket	,447	,071	,469	6,278	,000	,885	1,130
Fasilitas	,463	,084	,412	5,521	,000	,885	1,130

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan output SPSS di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 1,019 + 0,447X_1 + 0,463X_2 + e$ Model tersebut menunjukkan arti;

a. Konstanta = 1,019

Jika variabel Harga Tiket dan Fasilitas diasumsikan tetap maka nilai Kepuasan Pengunjung sebesar 1,109

b. Koefisien Harga Tiket

Nilai koefisien Harga Tiket sebesar 0,447 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk Harga Tiket dan variabel bebas lainnya diasumsikan tetap, maka Kepuasan Pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,447.

c. Koefisien Fasilitas

Nilai koefisien Fasilitas menunjukkan angka sebesar 0,463 menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan 1 skor untuk Fasilitas dan variabel bebas lainnya diasumsikan tetap, maka Kepuasan Pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,463.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Harga Tiket dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.

Uji Hipotesis

1. Uji F

Tabel 10. Hasil uji simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	741,160	2	370,580	52,738	,000 ^b
	Residual	681,600	97	7,027		
	Total	1422,760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga Tiket

Berdasarkan hasil uji simultan untuk variabel Harga Tiket dan Fasilitas diperoleh $F_{hitung} = 52,738$ dan $F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama Harga Tiket dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.

2. Uji t

**Tabel 12. Hasil uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,019	2,777		,367	,714		
Harga Tiket	,447	,071	,469	6,278	,000	,885	1,130
Fasilitas	,463	,084	,412	5,521	,000	,885	1,130

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

a. Hasil Uji Hipotesis Variabel Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung

Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji t signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa variabel Harga Tiket diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,278 sedangkan statistik table (t_{tabel}) sebesar 1,661 dan nilai signifikansi variabel Harga Tiket 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial Harga Tiket berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

b. Hasil Uji Hipotesis Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji t signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa variabel Fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,521 sedangkan statistik table (t_{tabel}) sebesar 1,661 dan nilai signifikansi variabel Harga Tiket 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 ^a	,521	,511	2,651

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga Tiket

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau Adjusted R square sebesar 0.511 atau 51,1 %. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti (Harga Tiket dan Fasilitas) memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 51,1 %, sedangkan 48,9 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan penelitian bahwa Harga Tiket berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019: 92), salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah harga. Harga yang relatif murah dan produk yang ditawarkan berkualitas akan memberikan nilai yang lebih tinggi sehingga menciptakan kepuasan bagi pengunjung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Lavy (2019) dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung (survei *online* pada pengunjung

Museum Angkut Kota Baru. Dalam penelitian Lavy (2019) ditemukan bahwa Fasilitas dan Harga Tiket berpengaruh signifikan dan positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung. Selain Lavy, penelitian ini juga di dulung oleh Grace (2022) dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Binahal Indah Resort Kabupaten Simalungun. Hasil penelitian Grace (2022) menunjukkan bahwa Fasilitas dan Harga Tiket berpengaruh signifikan dan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Pengunjung. Harga tiket mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengunjung secara signifikan yang artinya Harga Tiket yang semakin terjangkau dan sesuai dengan harapan pengunjung maka kepuasan pengunjung semakin meningkat.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan penelitian Fasilitas juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata persentase yang baik pada tiap indikator fasilitas yaitu kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, dan kemudahan menggunakan fasilitas. Responden menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan di pameran BIFHEX baik menyatakan sikap positif terhadap fasilitas yang disediakan meliputi kelengkapan fasilitas, kenyamanan fasilitas yang disediakan, fasilitas yang masih berfungsi dengan baik dan fasilitas yang mudah digunakan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Lavy(2019) dan Grace (2022) yang menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Pengunjung. Tidak hanya Lavi dan Grace, penelitian ini juga didukung oleh Rosida (2018) dengan judul Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap kunjungan Wisata di Pantai Air Bangis Kabupaten Pasaman Barat menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kunjungan wisata. Hasil tersebut mendukung penelitian dimana Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.

Menurut Sulastiyono dikutip dari Pantilu et al., (2018:3725) menyatakan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas - aktivitasnya atau kegiatan - kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di tempat tersebut. Paul & Donnelly berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah bukti langsung berupa fasilitas. Pengunjung akan merasa puas karena fasilitas. Sebaik apapun kualitas produk atau jasa, jika tidak diikuti oleh fasilitas yang lengkap dan baik, maka tingkat kepuasan pengunjung akan kecil.

Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui pula bahwa Harga Tiket dan Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung. Faktor yang dipertimbangkan pengunjung ketika berkunjung ke suatu *event* adalah harga dan fasilitas. Lupiyoadi dikutip dari Indrasari (2019: 92) menyebutkan dua dari kelima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengunjung, yaitu harga dan fasilitas. Untuk memenuhi kepuasan pengunjung, perusahaan harus memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung. Kebanyakan pengunjung menginginkan harga tiket yang terjangkau, sedangkan dari segi fasilitas pengunjung menginginkan ketersediaan fasilitas yang memadai dan lengkap.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian Grace (2022) yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Binahal Indah Resort Kabupaten Simalungun menunjukkan bahwa harga tiket dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dalam penelitian Lavy (2019) ditemukan bahwa Fasilitas dan Harga Tiket berpengaruh signifikan dan positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Selain Lavy, penelitian ini juga didukung oleh Rosida (2018) dengan judul Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap kunjungan Wisata di Pantai Air Bangis Kabupaten Pasaman Barat, hasil menunjukkan bahwa Harga dan Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kunjungan wisata. Hasil tersebut mendukung penelitian bahwa Harga Tiket dan Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pengunjung secara bersama-sama.

Besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dapat diketahui dari nilai Adjusted R square. Berdasarkan hasil analisis data didapatkan nilai Adjusted R square sebesar 0,511 atau 51,1 %. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti (Harga Tiket dan Fasilitas) memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 51,1 %, sedangkan sisanya sebesar 48,9 % dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa harga tiket dan Fasilitas berkorelasi positif terhadap kepuasan pengunjung pameran BIFHEX sehingga jika harga tiket dan fasilitas mengalami peningkatan maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat. Namun jika harga tiket dan fasilitas mengalami penurunan maka kepuasan pengunjung juga akan mengalami penurunan.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pameran BIFHEX. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari uji t, variabel dari Harga Tiket (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) secara parsial sebesar 6,2%. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} untuk Harga tiket sebesar 6,278 sedangkan statistik tabel (t_{tabel}) sebesar 1,661 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa H_{o1} : Harga Tiket tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung ditolak dan H_{a1} : Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung diterima.
2. Berdasarkan pada hasil uji t, variabel Fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) secara parsial sebesar 5,5%. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} untuk Fasilitas sebesar 5,521 sedangkan statistik tabel (t_{tabel}) sebesar 1,661 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa H_{o2} : Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung ditolak dan H_{a2} : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung diterima.
3. Harga Tiket dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung secara simultan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa Harga Tiket dan Fasilitas memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 51,1%.

DAFTAR PUSTAKA

- Grace, Yohana. (2022). *Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Binahal Resort Kabupaten Simalungun*. Jurnal. Administrasi Niaga. Vol.3 No.04.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo
- Lavy, Audrey. (2019). *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Tiket Masuk Terhadap Kepuasan Pengunjung*. Jurnal. Ilmu Administrasi. Vol. 04 No.02.
- Pantilu, Dealisna. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bedito Kawasan Megamas Manado*. Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Vol. 6 No. 4.
- Putri, Kartika. (2022). *Pengaruh Harga, Fasilitas Wisata Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Puncak Lawang Agam*. Jurnal. Manajemen, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen. Vol. 4 No.02
- Rosida, Fima. (2018). *Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kunjungan Wisata di Pantai Air Bangis Kabupaten Pasaman Barat*. Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol.11 No.02.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sahir, H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Sudaryono. (2022). *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.