

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta *Event* Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD Apersi Sumut (Studi Kasus CV 19PROMOSINDO *Event Organizer* Medan)

Juni Serlin Putri Gulo¹, Parenta Ritonga²

^{1,2} Program Studi Mice, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

e-mail: junigulo63@gmail.com¹, parentaritonga@polmed.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kuantitatif, dimana instrument penelitian ini berupa kuesioner, observasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD APERSI SUMUT sebanyak 200 orang. Pengambilan sampel sebanyak 67 responden menggunakan rumus slovin. Alat uji validitas menggunakan SPSS 25, uji reliabilitas menggunakan rumus alfa crobach dan analisis regresi linear berganda di gunakan sebagai uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5), secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal ini menandakan bahwa dari seluruh faktor keseluruhan faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu mempengaruhi kepuasan peserta sebesar 53% dan sisanya 47% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu uji t secara parsial variabel yang paling dominan yaitu jaminan (X_4) ialah (0,742) dengan nilai positif dan berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Y), selain itu variabel bukti fisik (X_1) ialah (0,412) paling kecil tingkat nilai berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Y).

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Peserta*

Abstract

This research is categorized as quantitative descriptive research, where the research instrument is in the form of questionnaires, observations and literature studies. The population in this study was the Inauguration and Inauguration of the North Sumatra DPD Apersi Management as many as 200 people. A sample of 67 respondents was taken using the slovin formula. Validity testing tools using SPSS 25, reliability tests using the alfa Crobach formula and multiple linear regression analysis were used as hypothesis tests for this study. The results of this study show that the quality of service consisting of physical evidence (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) and empathy (X_5), simultaneously has a positive effect on participant satisfaction. This indicates that of all factors, the overall factors of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy can affect participant satisfaction by 53% and the remaining 47% can be explained by factors not studied in this study. In addition, the partial t test of the most dominant variable, namely guarantee (X_4) is (0.742) with a positive value and affects participant satisfaction (Y), besides that the physical evidence variable (X_1) is (0.412) the smallest level of value affects participant satisfaction (Y).

Keywords : *Service Quality, Participant Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh

suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan peserta merupakan aspek yang sangat vital dalam rangka untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pesertanya.

CV 19Promosindo adalah perusahaan jasa di bidang *meeting, incentive, convention*, dan *exhibition* yang didirikan dengan komitmen untuk menjadi *event organizer* yang profesional, dan dapat menjadi mitra dan pendamping bagi klien dalam rangka meningkatkan kinerja dan daya saing. Dalam hal ini CV 19Promosindo sebagai penyelenggara acara *event* Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD APERSI SUMUT. *Event* Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD APERSI SUMUT yaitu kegiatan yang di lakukan oleh pihak DPD APERSI SUMUT (Dewan Pengurus Daerah Asosiasi Pengembangan Perumahan dan Permukiman Seluruh Indonesia) untuk melatih dan melakukan pengukuhan terhadap pengurus baru yang telah terpilih untuk periode selanjutnya. *Event* ini berlangsung dari tanggal 19 Februari - 20 Februari 2023, yang di laksanakan di Santika *Convention Hall* Medan. Kegiatan ini di hadiri oleh seluruh pengurus DPD APERSI SUMUT yang berjumlah 200 peserta.

Kualitas pelayanan yang diberikan CV 19PROMOSINDO yaitu segala bentuk aktivitas perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh CV 19Promosindo yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Adapun jumlah event yang di selenggarakan oleh 19Promosindo sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Event Pertahun

No	Tahun	Jumlah Event
1	2017	18 event
2	2018	20 event
3	2019	21 event
4	2020	19 event
5	2021	23 event
6	2022	28 event

Sumber : CV 19Promosindo

Dilihat dari tabel, jumlah kegiatan CV 19Promosindo mengalami kenaikan. Keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, mutu produk/jasa merupakan keunggulan bersaing yang utama. Dalam hal ini kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta, maka peneliti dapat melihat CV 19Promosindo diperkirakan sudah melakukan pelayanan dengan baik sehingga berpengaruh kepada kepuasan peserta APERSI dimana dapat dilihat dari penggunaan jasa kembali serta peningkatan jumlah event yang telah diselenggarakan dari tahun ke tahun. Berpijak pada uraian latar belakang masalah yang terjadi, peneliti dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta *Event* Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus Dpd Apersi Sumut".

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT secara parsial.

pelanggan/peserta merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah proses pembelian/konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk/jasa dan harapannya.	menyeluruh Rekomen dasi kepada pihak lain Meggunkan jasa kembali	Saya puas dengan kenyamanan dan pelayanan yang diberikan 19Promosindo. Saya puas atas keramahan Crew 19Promosindo dari awal acara hingga berakhirnya acara tersebut. Saya akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman untuk menggunakan jasa 19Promosindo sebagai <i>Event Organizer</i> dalam sebuah acara. Saya akan menceritakan kualitas pelayanan yang saya terima kepada perusahaan lain, dan merekomendasikan jasa CV 19Promosindo Saya akan menggunakan jasa 19Promosindo ini di event APERSI selanjutnya. Jika saya menyelenggarakan acara, saya akan menggunakan jasa 19Promosindo.
--	--	--

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah peserta event pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT yang berjumlah 200 orang. Karena populasi peserta event pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT yang berjumlah 200 orang maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang di dapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat diproses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem statistik.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari berbagai cara dalam dua bagian yaitu :

1. Data primer, berupa wawancara atau interview kepada responden.
2. Data sekunder, seperti buku, jurnal, catatan, situs web atau media lain.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket).

1. Kuesioner

Jawaban dari responden nantinya akan dijadikan sebagai data primer dalam penelitian.

2. Skala Pengukuran Variabel

Adapun yang menjadi skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert.

Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Menurut Syafina (2019:57), uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrumen kuesioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Skala yang sering digunakan dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala likert.

Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua bagian yaitu :

- a. Uji Validitas

Menurut Ghozali dalam Syafina (2019:57), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas menggunakan

alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS (*Statistical Package for the Social Science*).

- b. Uji Reliabilitas
Menurut Sahir (2021:33), reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
Bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variable dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.
 - b. Uji Heteroskedastisitas
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan kepengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).
 - c. Uji Multikolonieritas
Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.
3. Analisis Regresi Linier Berganda
Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan peserta *Event* Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD APERSI SUMUT.
4. Uji Hipotesis
Menurut Sugiyono (2020:99), untuk menguji signifikan koefisien korelasi yaitu hubungan yang ditemukan berlaku untuk seluruh populasi maka perlu diuji signifikan dengan uji signifikan uji-F dan uji-t sebagai berikut:
 - a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.
 - b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)
Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan Peserta) secara terpisah atau parsial.
5. Koefisien Determinasi (R^2)
Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden yang dipakai dalam penelitian ini merupakan peserta event pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT yang berjumlah 67 peserta sebagai responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara online melalui Google Form yang hanya dapat diisi oleh peserta event pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT sebagai objek penelitian. Gambaran tentang identitas responden yang diteliti yaitu nama responden, jenis kelamin dan usia.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data, dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan. Jumlah frekuensi untuk laki-laki sebanyak 43 dan presentase yang didapat sebanyak 65.7% sedangkan frekuensi untuk perempuan sebanyak 24 dan presentase sebanyak 34.3%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa peserta event pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT yang menjadi responden dalam penelitian sebagaimana besar ialah laki-laki.

Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data, diketahui bahwa responden didominasi oleh peserta event dengan rentang usia 20-25 tahun sebanyak 6 responden dengan presentase sebanyak 9.0% sedangkan pada usia 26-30 tahun diperoleh 24 responden dengan presentase sebanyak 35.8% kemudian diikuti usia 31-35 tahun yang jumlahnya sebanyak 17 responden dan diperoleh presentase sebanyak 25,4% kemudian diikuti usia 36-40 tahun yang jumlahnya sebanyak 15 responden dan diperoleh presentase sebanyak 22.4% serta terakhir untuk peserta event dengan rentang usia >40 tahun dengan jumlah 5 responden dengan presentase 7,5%.

Analisis Deskriptif

Berdasarkan data, diketahui:

1. Untuk Pernyataan ke-1, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 2 (3,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 13 (19,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 34 (50,7%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 18 (26,9%).
2. Untuk Pernyataan ke-2, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 4 (6,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 14 (20,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 26 (38,8%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 23 (34,3%).
3. Untuk Pernyataan ke-3, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 2 (3,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 11 (16,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 31(46,3%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 23 (34,3%).

Berdasarkan data, diketahui:

1. Untuk Pernyataan ke-1, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 1 (1,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 10 (14,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 32 (47,8%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 24 (35,8%).
2. Untuk Pernyataan ke-2, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak (1,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 9 (13,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 35 (52,2%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 22 (32,8%).
3. Untuk Pernyataan ke-3, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 1 (1,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 10 (14,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 35 (52,2%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 21 (31,3%).

Berdasarkan data, diketahui:

1. Untuk Pernyataan ke-1, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 2 (3,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 11 (16,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 38 (56,7%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 16 (23,9%).
2. Untuk Pernyataan ke-2, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 2 (3,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 14 (20,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 36 (53,7%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 15 (22,4%).
3. Untuk Pernyataan ke-3, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 2 (3,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 11 (16,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 39 (58,2%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 15 (22,4%).

Berdasarkan data, diketahui:

1. Untuk Pernyataan ke-1, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 3 (4,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 20 (29,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 29 (43,3%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 15 (22,4%).

2. Untuk Pernyataan ke-2, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 6 (9,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 17 (25,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 30 (44,8%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 14 (20,9%).
3. Untuk Pernyataan ke -3, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 4 (6,0%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 19 (28,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 32 (47,0%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 12 (17,9%

Berdasarkan tabel data, diketahui:

1. Untuk Pernyataan ke-1, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 1 (1,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 36 (53,7%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 24 (35,8%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 6 (9,0%).
2. Untuk Pernyataan ke-2, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 1 (1,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 38 (56,7%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 22 (32,8%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 6 (9,0%).
3. Untuk Pernyataan ke-3, jumlah responden yang menjawab TS sebanyak 1 (1,5%), jumlah responden yang menjawab N sebanyak 39 (58,2%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 21 (31,3%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 6 (9,0%).

Berdasarkan data, diketahui:

1. Untuk Pernyataan ke-1, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 14 (20,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 29 (43,3%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 24 (35,8%).
2. Untuk Pernyataan ke-2, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 9 (13,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 29 (43,2%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 29 (43,2%).
3. Untuk Pernyataan ke-3, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 10 (14,9%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 27 (40,3%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 30 (44,8%).
4. Untuk Pernyataan ke-4, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 9 (13,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 30 (44,2%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 28 (41,8%).
5. Untuk Pernyataan ke-5, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 11 (16,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 28 (41,8%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 28 (41,8%).
6. Untuk Pernyataan ke-6, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 13(19,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 34 (50,7%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 21 (29,9%).
7. Untuk Pernyataan ke-7, jumlah responden yang menjawab N sebanyak 13 (19,4%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 37 (55,2%), dan jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 17 (25,4%).

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Bukti Fisik	X1_1	.788**	0,361	Valid
	X1_2	.763**	0,361	Valid
	X1_3	.940**	0,361	Valid
Kehandalan	X2_1	.852**	0,361	Valid
	X2_2	.893**	0,361	Valid
	X2_3	.774**	0,361	Valid
Daya tanggap	X3_1	.911**	0,361	Valid
	X3_2	.863**	0,361	Valid
	X3_3	.849**	0,361	Valid
Jaminan	X4_1	.873**	0,361	Valid
	X4_2	.911**	0,361	Valid
	X4_3	.919**	0,361	Valid
Empati	X5_1	.800**	0,361	Valid

Kepuasan Peserta	X5_2	.850**	0,361	<i>Valid</i>
	X5_3	.821**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_1	.652**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_2	.487**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_3	.724**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_4	.877**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_5	.697**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_6	.684**	0,361	<i>Valid</i>
	Y_7	.878**	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: data olah SPSS 2023

Berdasarkan tabel, Nilai r_{tabel} (dengan tingkat signifikansi 0,05) adalah 0,361 dapat dilihat pada lampiran. Nilai perbandingan uji validitas adalah koefisien korelasi yang mendapatkan nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0.361$. berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diketahui seluruh pernyataan bersifat valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Bukti Fisik	0,773	0,60	<i>Reliabel</i>
Kehandalan	0,792	0,60	<i>Reliabel</i>
Daya tanggap	0,844	0,60	<i>Reliabel</i>
Jaminan	0,882	0,60	<i>Reliabel</i>
Empati	0,758	0,60	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Peserta	0,820	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisiensi Alpha yang cukup besar, diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan masing-masing variabel dari kuesioner reliable artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Berikut ini penjelasan tentang uji normalitas, uji multikonearitas dan uji heterokedastisitas;

Uji Normalitas

1. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,95257741
Most Extreme Differences	Absolute	0,049
	Positive	0,048
	Negative	-0,049
Test Statistic		0,049
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

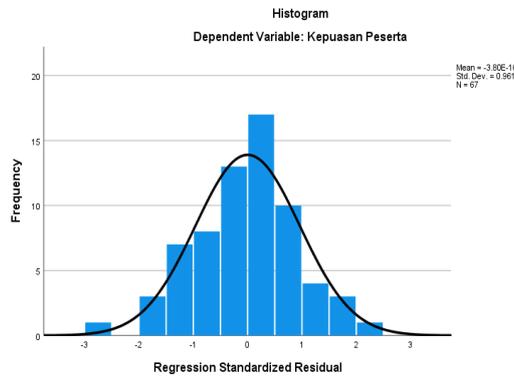
Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Pada gambar tersebut terlihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,200 >0,05, dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan melalui dua pendekatan grafik yaitu, analisa grafik histogram dan analisa grafik normal p-

plot yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

2. Grafik Histogram

Berikut ini dapat dilihat bahwa data berdistribusi normal.

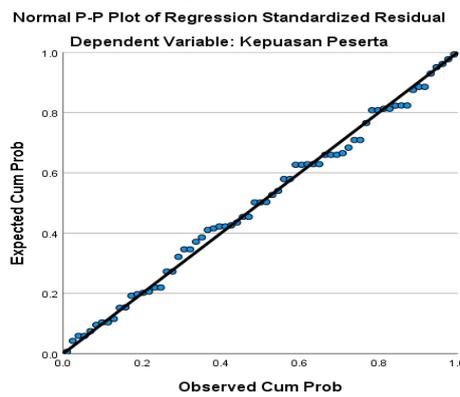


Gambar 1. Grafik Histogram

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

3. Grafik Normal P-Plot

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik normal probabilitas plot. Dasar pengambilan keputusan adalah data yang menyebar di sekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Grafik Normal P-Plot

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

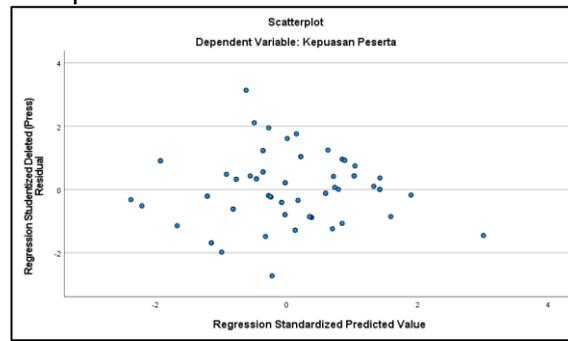
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	.925	1.081
Kehandalan	.902	1.109
Daya tanggap	.962	1.039
Jaminan	.910	1.098
Empati	.988	1.013

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai Tolerance dan VIF pada variabel Bukti Fisik (X_1) sebesar $0,925 > 0,10$ dan $1,081 < 10$, Kehandalan (X_2) $0,902 > 0,10$ dan $1,109 < 10$, Daya tanggap (X_3) $0,962 > 0,10$ dan $1,039 < 10$, Jaminan (X_4) $0,910 > 0,10$ dan $1,098 < 10$, Empati (X_5) $0,988 > 0,10$ dan $1,013 < 10$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Heterokedastiditas

1. Pendekatan Grafik Scatterplot



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastiditas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Dari gambar scatter plot diketahui titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serata titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Glesjer

Tabel 7. Hasil Uji Glesjer Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,875	2,564		1,902	,062
BUKTI FISIK	,067	,101	,085	,662	,511
KEHANDALAN	-,144	,130	-,144	-1,106	,273
DAYA TANGGAP	-,016	,106	-,019	-,150	,882
JAMINAN	-,138	,103	-,175	-1,343	,184
EMPATI	,019	,114	,020	,163	,871

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai probabilitas setiap variabel bebas memiliki sig > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dari output di atas kelima variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena sig > 0,05

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-5.255	4.340
Bukti Fisik	.412	.172
Kehandalan	.561	.221
Daya tanggap	.595	.179
Jaminan	.742	.174
Empati	.680	.194

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut. $Y = -5,255 + 0,412 X_1 + 0,561 X_2 + 0,595 X_3 + 0,742 X_4 + 0,680 X_5 + e$

Dari persamaan tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Nilai konstanta sebesar -5,255 artinya jika variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) nilainya 0 atau tidak ada peningkatan maka variabel Kepuasan Peserta (Y) nilainya 5,255.
2. Koefisien regresi pada Bukti Fisik (X_1) nilainya 0,412 artinya jika Bukti Fisik (X_1) naik satu satuan maka variabel Kepuasan Peserta (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,412.
3. Koefisien regresi pada variabel Kehandalan (X_2) sebesar 0,561 artinya jika Kehandalan (X_2)naik satu satuan maka variabel Kepuasan Peserta (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,561.
4. Koefisien regresi pada variabel Daya tanggap (X_3) sebesar 0,595 artinya jika Daya tanggap (X_3) naik satu satuan maka variabel Kepuasan Peserta (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,595.
5. Koefisien regresi pada variabel Jaminan (X_4) sebesar 0,742 artinya jika Jaminan (X_4) naik satu satuan maka variabel Kepuasan Peserta (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,742.
6. Koefisien regresi pada variabel Empati (X_5) sebesar 0,680 artinya jika Empati (X_5) naik satu satuan maka variabel Kepuasan Peserta (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,680.

Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
Bukti Fisik	2.402	1,996	.019
Kehandalan	2.540	1,996	.014
Daya tanggap	3.324	1,996	.002
Jaminan	4.260	1,996	.000
Empati	3.511	1,996	.001

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Didapatkan nilai t-hitung dalam penelitian ini dimana $n= 67$ dan sig. 0,05 sebesar 1,996. Dari hasil uji t pada tabel diatas maka dapat diartikan sebagai berikut.

1. Pada variabel Bukti Fisik (X_1) diketahui nilai t-hitung sebesar $2,402 > 1,996$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,019 < 0,05$ dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y).
2. Pada varibel Kehandalan (X_2) diketahui nilai t-hitung sebesar $2,540 > 1,996$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,014 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa Kehandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y).
3. Pada varibel Daya tanggap (X_3) diketahui nilai t-hitung sebesar $3,324 > 1,996$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,002 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa Daya tanggap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y)
4. Pada varibel Jaminan (X_4) diketahui nilai t-hitung sebesar $4,260 > 1,996$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa Jaminan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y)
5. Pada varibel Empati (X_5) diketahui nilai t-hitung sebesar $3,511 > 1,996$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,001 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa Empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Berdasarkan hasil uji t di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesis 1: H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh bukti fisik dengan kepuasan peserta
2. Hipotesis 2: H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh kehandalan dengan kepuasan peserta.
3. Hipotesis 3: H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh daya tanggap dengan kepuasan peserta.
4. Hipotesis 4: H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh jaminan dengan kepuasan peserta.
5. Hipotesis 5: H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh empati dengan kepuasan peserta.

Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

F-hitung	f-tabel	Sig.
14.190	2,52	.000 ^b

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Didapatkan nilai f-tabel dalam penelitian ini dimana $k = 5$ dan $N = 67$ sebesar 2,52. Dari hasil analisis uji f diatas diketahui nilai F-hitung sebesar $14,190 > 2,52$ (f-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.733 ^a	.538	.500

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Dari tabel di atas diketahui nilai R Square sebesar 0,538 atau 53% artinya total pengaruh yang diberikan variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Peserta (Y) sebesar 53%. Sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 67 responden dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam ke lima variabelnya yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) semua berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dikarenakan bahwa dengan memberi kualitas pelayanan yang tepat dapat meningkatkan peserta event.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa bukti fisik dari penyediaan jasa yang ditunjukkan dengan penggunaan fasilitas, kenyamanan tempat, penggunaan alat bantu dalam pelayanan dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus

DPD APERSI SUMUT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa kehandalan dari penyediaan jasa yang ditunjukkan dalam bentuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan, mampu memberikan solusi dari keluhan peserta dan kehandalan dalam melayani kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X_3), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa jaminan dari penyediaan jasa yang ditunjukkan dalam bentuk melayani peserta dengan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai, bersikap ramah dan sopan kepada peserta, memiliki keterampilan sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan konsumen dalam

melayani kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan (X_4) memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa jaminan dari penyediaan jasa yang ditunjukkan dalam bentuk kemampuan dan pengetahuan yang diberikan terkait permintaan peserta, bersikap ramah atau sopan, pemberian rasa aman yang tepat kepada peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati (X_5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa empati yang diberikan panitia terhadap peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT.

Hasil ini memberikan bukti bahwa adanya perhatian dari penyedia jasa dalam bentuk pelayanannya yang sopan dan ramah, memberikan perhatian yang sama tanpa adanya perbedaan status sosial terhadap segala keluhan peserta, dan memperhatikan kepentingan konsumen dalam melayani kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 5 (lima) variabel kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y).

SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan peserta, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi , $Y = -5,255 + 0,412 X_1 + 0,561 X_2 + 0,595 X_3 + 0,742 X_4 + 0,680 X_5 + e$, artinya semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pada *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT. Dari hasil koefisien regresi yang di dapat menunjukkan, faktor jaminan ($X_4=0,742$) menjadi faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan peserta pada *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT, kemudian empati ($X_5=0,680$), daya tanggap ($X_3=0,595$), ($X_2=0,561$), dan terakhir bukti fisik ($X_1=0,412$) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan peserta.
2. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen menghasilkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pada *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT (uji – t = 2,402 dengan sig. 001 < 0,05) bukti fisik, (uji – t = 2,540 dengan sig. 0,01 < 0,05) kehandalan, kemudian variabel daya tanggap (uji – t = 3,324 dengan sig. 000 < 0,05), jaminan (uji – t = 4,260 dengan sig. 0,00 < 0,05) dan empati (uji – t = 3,511 dengan sig. 0,00 < 0,05).
3. Pengujian hipotesis simultan secara simultan dari variabel independen signifikan < 0,05 bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT secara bersama-sama (uji – F sebesar 14,190 dengan sig. 0,000 < 0,05).
4. Pengujian koefisien determinasi menunjukan bahwa kemampuan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta *event* pengukuhan dan pelantikan pengurus DPD APERSI SUMUT adalah 53% ($r\ square = 0,538$), sementara sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Nuraini. (2018). *Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah*. Jurnal Diklat Teknis, 171-175.
- Nurdin, Ismail;. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Rani, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Event Wedding of Icha & Ayup*. Dalam Skripsi. Medan: Politeknik Negeri Medan.

- Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM INDONESIA.
- Santoso, J. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 130-131.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Pelayanan*. Jawa Timur: UMSIDA .
- Syanfina, L. &. (2019). *Metode Penelitian Akuntansi*. Medan: FEBI UIN-SU.
- Wardani, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Event Wholesaler Gathering Pada CV Xpro Organizer Medan*. Dalam Skripsi. Medan: Politeknik Negeri Medan.