

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat

Seriyus Gulo¹, Agus Mariani Saragih²

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

e-mail: seriyusgulo25@gmail.com¹, agusmariani@polmed.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap Kepuasan Pengunjung Event Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara parsial dan simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung event festival budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat. Sedangkan *tangible* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung, *responsiveness* secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung event festival budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat. Hasil *Adjusted R²* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan pengunjung memiliki hubungan sebesar 0,750 yang berarti 75,0% faktor-faktor kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sedangkan sisanya 25,0% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung*

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on Visitor Satisfaction of the Somomo Harmony Peak Cultural Festival Event in West Nias Regency partially or simultaneously. The results showed that reliability, assurance and empathy partially and simultaneously had a positive and significant influence on visitor satisfaction of the Puncak Harmoni Somomo cultural festival event, West Nias Regency. While tangible has a positive and insignificant effect on visitor satisfaction, responsiveness partially has a negative and insignificant effect on visitor satisfaction at the Puncak Harmoni Somomo cultural festival event, West Nias Regency. The results of Adjusted R² show that the relationship between the variables Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Visitor Satisfaction has a relationship of 0.750 which means that 75.0% of visitor satisfaction factors can be explained by independent

variables namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy while the remaining 25.0% is explained by variables that are not included in the regression model.

Keywords: *Service Quality and Visitor Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata khususnya bisnis *event* di Indonesia pada umumnya mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring berkembangnya pembangunan di berbagai sektor perekonomian, salah satunya terjadi di Pulau Nias.

Salah satu kabupaten di Pulau Nias yang kian gencar mempromosikan diri melalui *special event* adalah Kabupaten Nias Barat. Pemerintah Kabupaten Nias Barat sudah beberapa kali menyelenggarakan sebuah *event* untuk meningkatkan kunjungan wisatawan salah satunya adalah *event festival*. Penyelenggara *event festival* Kabupaten Nias Barat selalu mengusung tema yang berbeda setiap tahun dengan berbagai pertunjukan seni dan budaya ciri khas Nias Barat dan memberikan pelayanan yang baik bagi para pengunjung *event*.

Banyaknya kegiatan *event* yang dilaksanakan di Kabupaten Nias Barat tentu meningkatkan intensitas persaingan usaha pariwisata di bidang *event* menuntut para perencana dan pelaksana kegiatan *event* akan mampu memberikan imajinasi yang kreatif dan inovatif dalam *event* dengan memperhatikan pelayanan dan kepuasan pengunjung. Keberhasilan sebuah *event* yang dilaksanakan di Kabupaten Nias Barat tidak terlepas dari dukungan beberapa sponsor seperti Bank Sumut, Pesona Aekhula, Tradisional Walk on Water dan didukung oleh Dinas Pariwisata, Kebudayaan dan Olahraga Kabupaten Nias Barat serta Pesona Indonesia.

Di dalam sebuah *event* pelayanan sangat berhubungan erat dengan keberhasilan suatu acara. Pelayanan adalah melakukan sesuatu kepada orang lain atau sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang di berikan kepada orang lain. Untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat digunakan dengan 5 dimenensi yaitu Butki Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Pihak penyelenggara *event* dituntut untuk selalu memperbaiki pelayan dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pengunjung sehingga pengunjung akan merasa puas.

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Nias Barat terhadap jumlah pengunjung *event festival* budaya Kabupaten Nias Barat tahun 2023 dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung *event* mulai dari hari pertama sampai hari terakhir pelaksanaan *event Festival* Budaya mengalami peningkatan dan penurunan. Peningkatan jumlah pengunjung *event* ini diperkirakan adanya peningkatan kualitas pelayanan sehingga pengunjung merasa puas dan kemungkinan merekomendasikannya kepada pihak lain sehingga pengunjung meningkat. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara *event*. Oleh karena itu penyelenggara *event* dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan konsumen meningkat.

Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut adanya peningkatan pengunjung dikarenakan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Untuk itu penulis mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh pengunjung dengan mengangkat judul penelitian: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung *Event* Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah "Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung *Event* Festival Budaya Puncak Harmoni Nias Barat.?"

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada di Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat.

Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono 2020: 67), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Definisi operasional variabel pada penelitian ini yaitu:

1. Variabel bebas/Independen

Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan yaitu variabel X Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Terikat

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengunjung yang dibuat dengan simbol Y. Berdasarkan dua variabel diatas, berikut adalah tabel pengukuran variabel dan indikator penelitian yang dijadikan acuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung *Event* Festival Budaya Puncak Harmoni Nias Barat 2023 diambil dari hari pertama sampai hari ketiga pelaksanaan *event* dengan jumlah sebanyak 7.000 pengunjung.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-propability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Untuk menetapkan ukuran sampel pada penelitian ini digunakan rumus Slovin. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99,98 dibulatkan menjadi 100 orang responden yang berkunjung di *event* Festival Budaya Puncak Harmoni Nias Barat.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Sugiyono (2020: 7) menyatakan bahwa metode positivistic (data konkrit) karena berlandaskan pada filsafat positivism, data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu

kesimpulan.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pengunjung event Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat. Data sekunder diperoleh dari Dinas Pariwisata Nias Barat, Desa Lologolu dan Jurnal berupa data yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data Sugiyono (2020: 296), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling awal dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan ke empatnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner.

Teknik Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2014: 244), pengolahan data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuesioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas.

2. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear yang berbasis ordinary least square (OLS), uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018), regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengunjung).

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Uji hipotesis terdiri dari uji signifikan pengaruh parsial (Uji t).

5. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi (*adjusted R²*) yaitu angka yang menunjukkan besarnya

kemampuan varian atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yangmenerengkan variable terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Gambaran Umum Responden

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data, diketahui bahwa deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin bahwa responden jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi dibandingkan dengan perempuan. Dengan jumlah jenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang atau 57% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang atau 57% 43 orang atau 43%.

b. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data, diketahui bahwa deskripsi profil responden berdasarkan usia bahwa responden dengan usia <25 sebanyak 75 orang atau 75%, responden dengan umur 26-30 sebanyak 19 orang atau 19%, responden dengan umur 31-35 sebanyak 5 orang atau 5% dan responden dengan umur >41 sebanyak1 orang atau 1%.

2. Hasil Analisis Jawaban Responden

Hasil analisis jawaban responden sebagai berikut:

a. Hasil Analisis Jawaban Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 1 Hasil Analisis Jawaban Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Pernyataa n	Keterangan										Total		Skor
	SS		S		KS		TS		STS		F	%	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
X _{1.1}	34	34	54	54	8	8	2	2	2	2	100	100	416
X _{1.2}	20	20	57	57	12	12	4	4	7	7	100	100	379
X _{1.3}	26	26	54	54	11	11	7	7	2	2	100	100	395

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Analisis dilakukan setelah tabulasi data dari hasil kusioner yang telah disebarkan kepada responden. Berdasarkan Tabel, di bawah ini menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel Bukti fisik (X₁).

Berdasarkan Tabel, di atas, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama "Puncak harmoni somomo memiliki tempat parkir yang aman dan luas" terdapat 34 (34%) responden yang menjawab sangat setuju, 54 (54%) menjawab setuju, 8 (8%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua "Fasilitas yang diberikan oleh panitia sangat baik dan memadai untuk pengunjung event" terdapat 20 (20%) responden yang menjawab sangat setuju, 57 (57%) menjawab setuju, 12 (12%) menjawab

kurang setuju, 4 (4%) menjawab tidak setuju dan 7 (7%) menjawab sangat tidak setuju.

- 3) Pada pernyataan ketiga “Lokasi event yang sangat mudah ditemukan” terdapat 26 (26%) responden yang menjawab sangat setuju, 54 (54%) menjawab setuju, 11 (11%) menjawab kurang setuju, 7 (7%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.

b. Hasil Analisis Jawaban Variabel Kehandalan (*Reliability*)

Analisis dilakukan setelah tabulasi data dari hasil kusioner yang telah disebarakan kepada responden. (Tabulasi dapat dilihat pada lampiran 2).

Tabel 2 dibawah ini menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel Kehandalan (X_2).

Tabel 2 Hasil Analisis Jawaban Variabel Kehandalan (*Reliability*)

Pernyataan	Keterangan												Skor
	SS		S		KS		TS		STS		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X _{2.1}	34	34	50	50	12	12	2	2	2	2	100	100	412
X _{2.2}	43	43	44	44	9	9	2	2	2	2	100	100	424
X _{2.3}	43	43	43	43	10	10	2	2	2	2	100	100	423

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama “Menyediakan jasa sesuai yang di janjikan” terdapat 34 (34%) responden yang menjawab sangat setuju, 50 (50%) menjawab setuju, 12 (12%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua “Puncak harmoni somomo memiliki tempatparkir yang aman dan luas” terdapat 43 (43%) responden yang menjawab sangat setuju, 44 (44%) menjawab setuju, 9 (9%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan ketiga “konsep acara yang baik” terdapat 43 (43%) responden yang menjawab sangat setuju, 43 (43%) menjawab setuju, 10 (10%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.

c. Hasil Analisis Jawaban Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) Analisis dilakukan setelah tabulasi data dari hasil kusioner yang telah disebarakan kepada responden. (Tabulasi dapat dilihat pada lampiran 2). Tabel 4.5 dibawah ini menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel Kehandalan (X_3).

Tabel 3 Hasil Analisis Jawaban Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pernyataan	Keterangan												Skor
	SS		S		KS		TS		STS		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	

X _{3.1}	28	28	47	47	20	20	3	3	2	2	100	100	396
X _{3.2}	26	26	50	50	20	20	2	2	2	2	100	100	396
X _{3.3}	20	20	55	55	21	21	2	2	2	2	100	100	389

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama “Panitia *event* festival budaya puncak harmoni somomo sigap dalam melayani” terdapat 28 (28%) responden yang menjawab sangat setuju, 47 (47%) menjawab setuju, 20 (20%) menjawab kurang setuju, 3 (3%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua “Respon penyelenggara *event* terkait pertanyaan pengunjung” terdapat 26 (26%) responden yang menjawab sangat setuju, 50 (50%) menjawab setuju, 20 (20%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan pertama “panitia sangat jelas memberikan informasi” terdapat 20 (20%) responden yang menjawab sangat setuju, 55 (55%) menjawab setuju, 21 (21%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.

d. Hasil Analisis Jawaban Variabel Jaminan (*Assurance*)

Analisis dilakukan setelah tabulasi data dari hasil kusioner yang telah disebarikan kepada responden. (Tabulasi dapat dilihat pada lampiran 2). Tabel 4 dibawah ini menunjukkan hasil jawaban responden pada variabelKehandalan (X₄).

Tabel 4 Hasil Analisis Jawaban Jaminana (*Assurance*)

Pernyataan	Keterangan												Skor
	SS		S		KS		TS		STS		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X _{4.1}	25	25	50	50	21	21	2	2	2	2	100	100	394
X _{4.2}	25	25	54	54	17	17	2	2	2	2	100	100	398
X _{4.3}	18	18	61	61	17	17	2	2	2	2	100	100	391

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama “jaminan kepada pengunjung event” terdapat 25 (25%) responden yang menjawab sangat setuju, 50 (50%) menjawab setuju, 21 (21%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua “keamana pengunjung event” terdapat 25 (25%) responden yang menjawab sangat setuju, 54 (54%) menjawab setuju, 17 (17%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan ketiga “menumbuhkan rasa percaya kepada pengunjung”

terdapat 18 (18%) responden yang menjawab sangat setuju, 61 (61%) menjawab setuju, 17 (17%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.

e. Hasil Analisis Jawaban Variabel Empati (*Empahty*)

Analisis dilakukan setelah tabulasi data dari hasil kusioner yang telah disebarakan kepada responden. (Tabulasi dapat dilihat pada lampiran 2).

Tabel 7 dibawah ini menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel Kehandalan (X_5).

Tabel 5 Hasil Analisis Jawaban Empati (*Empathy*)

Pernyataan	Keterangan										Total	Skor	
	SS		S		KS		TS		STS				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
X _{5.1}	20	20	59	59	17	17	2	2	2	2	100	100	393
X _{5.2}	31	31	50	50	15	15	2	2	2	2	100	100	406
X _{5.3}	26	26	51	51	17	17	4	4	2	2	100	100	395

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama “kesopanan dan keramahan panitia terhadap pengunjung *event*” terdapat 20 (20%) responden yang menjawab sangat setuju, 59 (59%) menjawab setuju, 17 (17%) menjawab kurang setuju, 2(2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua “panitia memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung *event*” terdapat 31 (31%) responden yang menjawab sangat setuju, 50 (50%) menjawab setuju, 15 (15%) menjawab kurang setuju, 2(2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan ketiga “perhatian panitia terhadap pegunjung *event*” terdapat 26 (26%) responden yang menjawab sangat setuju, 51 (51%) menjawab setuju, 17 (17%) menjawab kurang setuju, 4 (4%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.

f. Hasil Analisis Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung

Tabel 6 Hasil Analisis Jawaban Kepuasan Berkunjung

Pernyataan	Keterangan										Total	Skor	
	SS		S		KS		TS		STS				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Y.1	16	16	66	66	14	14	2	2	2	2	100	100	392
Y.2	15	15	69	69	12	12	2	2	2	2	100	100	393
Y.3	23	23	55	55	18	18	2	2	2	2	100	100	395
Y.4	37	37	46	46	13	13	2	2	2	2	100	100	414
Y.5	36	36	44	44	16	16	2	2	2	2	100	100	410

Y.6	35	35	53	53	8	8	2	2	2	2	100	100	417
-----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---	-----	-----	-----

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama “saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan panitia *event* festival budaya puncak harmoni somomo” terdapat 16 (16%) responden yang menjawab sangat setuju, 66 (66%) menjawab setuju, 14 (14%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua “saya merasa puas dengan sikap dan pelayanan yang diberikan panitia” terdapat 15 (15%) responden yang menjawab sangat setuju, 69 (69%) menjawab setuju, 12 (12%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan ketiga “saya merasa puas terhadap respon terkait kepentingan pengunjung *event* festival budaya puncak harmoni somomo” terdapat 23 (23%) responden yang menjawab sangat setuju, 55 (55%) menjawab setuju, 18 (18%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Pada pernyataan keempat “kesesuaian rangkaian kegiatan” terdapat 37 (37%) responden yang menjawab sangat setuju, 46 (46%) menjawab setuju, 13 (13%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 5) Pada pernyataan kelima “kenyamanan yang diberikan panitia” terdapat 36 (36%) responden yang menjawab sangat setuju, 44 (44%) menjawab setuju, 16 (16%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- 6) Pada pernyataan keenam “keramahan panitia *event* festival budaya puncak harmoni” terdapat 35 (35%) responden yang menjawab sangat setuju, 53 (53%) menjawab setuju, 8 (8%) menjawab kurang setuju, 2 (2%) menjawab tidak setuju dan 2 (2%) menjawab sangat tidak setuju.

Hasil Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Tabel 7 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Tangible			
X1.1	0.785	0,361	VALID
X1.2	0.747	0,361	VALID
X1.3	0.666	0,361	VALID
Reliability			
X2.1	0.855	0,361	VALID
X2.2	0.847	0,361	VALID
X2.3	0.763	0,361	VALID

Responsiveness			
X3.1	0.760	0,361	VALID
X3.2	0.799	0,361	VALID
X3.3	0.802	0,361	VALID
Assurance			
X4.1	0.787	0,361	VALID
X4.2	0.683	0,361	VALID
X4.3	0.855	0,361	VALID
Empathy			
X5.1	0.899	0,361	VALID
X5.2	0.918	0,361	VALID
X5.3	0.938	0,361	VALID
Kepuasan Pengunjung			
Y.1	0.668	0,361	VALID
Y.2	0.838	0,361	VALID
Y.3	0.852	0,361	VALID
Y.4	0.834	0,361	VALID
Y.5	0.848	0,361	VALID
Y.6	0.831	0,361	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini r_{hitung} lebih dari r_{tabel} yakni 0,361. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator dalam kuesioner tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Limit Koef.Alpha Cronbach	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible	0,60	0.551	Reliabel
Reliability	0,60	0.751	Reliabel
Responsiveness	0,60	0.690	Reliabel
Assurance	0,60	0.666	Reliabel
Empathy	0,60	0.906	Reliabel
Kepuasan Pengunjung	0,60	0.890	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 8, di atas menunjukkan bahwa masing-masing memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya

tanggap, Jaminan, Empati dan kepuasan pengunjung dapat dikatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Tabel 9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**
 Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.90817463
Most Extreme Differences		.065
	Positive	.065
	Negative	-.055
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Test distribution is Normal.

- a. Calculated from data.
- b. Lilliefors Significance Correction.

This is a lower bound of the true significance. Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan tabel Kolmogorov Smirnov terdapat nilai signifikansi sebesar 0,200 dengan menggunakan alpha 5% ($p\text{-value} > 5\%$ yakni $0,200 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas analisis regresi layak digunakan.

2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 10 Hasil Uji Multikolinearitas
 Coefficients^a**

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	TANGIBLE	.604	1.655
	RELIABILITY	.434	2.305
	RESPONSIVENES S	.409	2.443
	ASSURANCE	.368	2.721
	EMPATHY	.281	3.558

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG
 Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh antara variabel bebas atau

tidak terjadi multikolinlinearitas antara variabel bebas. Dengan demikian variabel bebas Kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty*) dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengunjung di event Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error		Beta		
1	(Constant)	1.736	.813		2.135	.035
	TANGIBLE	-.025	.066	-.049	-.372	.711
	RELIABILITY	.080	.084	.148	.951	.344
	RESPONSIVENESS	-.078	.087	-.144	-.901	.370
	ASSURANCE	.006	.096	.011	.067	.947
	EMPATHY	-.010	.113	-.018	-.091	.927

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error		Beta		
1	(Constant)	2.055	1.299		1.582	.117
	TANGIBLE	.179	.106	.109	1.686	.095
	RELIABILITY	.601	.134	.343	4.492	.000
	RESPONSIVENE SS	.189	.139	.107	1.358	.178
	ASSURANCE	.446	.153	.242	2.921	.004
	EMPATHY	.416	.181	.217	2.294	.024

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda pada Tabel 4.14, diketahui bahwa

nilai konstanta α sebesar 2.055 dan koefisien regresi $\beta_1 = 0,179$; $\beta_2 = 0,601$; $\beta_3 = 0,189$; $\beta_4 = 0,446$; $\beta_5 = 0,416$. Nilai konstanta dan koefisien regresi (α , β_1 , β_2 , β_3 , β_4 , β_5) ini dimasukkan dalam persamaan regresi linear berganda berikut ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Sehingga persamaan regresinya menjadi sebagai berikut:

$$Y = 2,055 + 0,179 X_1 + 0,601 X_2 + 0,189 X_3 + 0,446 X_4 + 0,416 X_5$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pengunjung
 α : Koefisien konstanta $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$: koefisien regresi/slope X_1 : *Tangible*
 X_2 : *Reliability*
 X_3 : *Responsiveness*
 X_4 : *Assurance*
 X_5 : *Empathy*
e : *Error* atau variabel pengganggu

Arti dari persamaan regresi linear berganda ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 2,055 dengan nilai positif, tanda positif pada koefisien konstanta ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan yang terjadi pada variabel independen akan mengakibatkan peningkatan pada variabel dependen begitu juga sebaliknya tanda negatif menunjukkan bahwa setiap peningkatan yang terjadi pada variabel dependen. Maka dapat diartikan bahwa Kepuasan pengunjung akan bernilai 2,055 apabila masing-masing variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty* bernilai sama dengan nol.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Tangible* bernilai positif. Koefisien regresi variabel *tangible* sebesar 0,179 menyatakan bahwa setiap *tangible* naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,179%. Maka dapat diartikan bahwa *tangible* mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* bernilai positif. Koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0,601 menyatakan bahwa setiap *reliability* naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,601%. Maka dapat diartikan bahwa *reliability* mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* bernilai positif. Koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0,189 menyatakan bahwa setiap *responsiveness* naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,189%. Maka dapat diartikan bahwa *responsiveness* mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.
5. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* bernilai positif. Koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0,446 menyatakan bahwa setiap *assurance* naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,446%. Maka dapat diartikan bahwa *assurance* mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.
6. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* bernilai positif. Koefisien regresi variabel

empathy sebesar 0,416 menyatakan bahwa setiap *empathy* s naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,416%. Maka dapat diartikan bahwa *empathy* mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 13 Hasil Uji t Coefficients^a

Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error		Beta		
1	(Constant)	2.055	1.299		1.582	.117
	TANGIBLE	.179	.106	.109	1.686	.095
	RELIABILITY	.601	.134	.343	4.492	.000
	RESPONSIVENESS	.189	.139	.107	1.358	.178
	ASSURANCE	.446	.153	.242	2.921	.004
	EMPATHY	.416	.181	.217	2.294	.024

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

1.661 didapat dari nilai t_{tabel} .

$t_{tabel} = N-K-1$ (100-6-1) = 93 didapat nilai $t_{tabel} = 1.661$.

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil statistik pada Tabel 4.15 di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Nilai t_{hitung} untuk variabel *tangible* sebesar 1,168 dengan signifikansi sebesar 0,095. Sedangkan t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (1,686) > t_{tabel} (1,661) dan tingkat signifikannya 0,095 > 0,05 menunjukkan variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh kepuasan pengunjung. Dengan demikian hipotesis kesatu (H_1) ditolak.
- 2) Nilai t_{hitung} untuk variabel *reliability* sebesar 4,492 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (4,492) > t_{tabel} (1,661) dan tingkat signifikannya 0,000 < 0,05. Dengan demikian variabel *reliability* memiliki arah yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) diterima.
- 3) Nilai t_{hitung} untuk variabel *responsiveness* sebesar 1,358 dengan signifikansi sebesar 0,178. Sedangkan t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (1,358) < t_{tabel} (1,661) dan tingkat signifikannya 0,178 > 0,05 menunjukkan variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh kepuasan pengunjung. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) ditolak.
- 4) Nilai t_{hitung} untuk variabel *assurance* sebesar 2,921 dengan signifikansi sebesar 0,004.

Oleh karena itu t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,921) > t_{tabel} (1,661) dan tingkat signifikannya $0,004 < 0,05$, dengan demikian variabel *assurance* memiliki arah yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) diterima.

- 5) Nilai t_{hitung} untuk *empathy* sebesar 2,294 dengan signifikansi sebesar 0,004. Oleh karena itu t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,294) > t_{tabel} (1,661) dan nilai propabilitas $0,024 < 0,05$, dengan demikian variabel *empathy* memiliki arah yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian hipotesis kelima (H_5) diterima.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat tingkat signifikansinya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (5% atau 0,05). Jika signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

F-tabel dapat dilihat pada tingkat kesalahan (α) = 5% yang diperoleh dari df (*degree of freedom*) $df = n-k-1 = 100-6-1 = 93$.

Berikut adalah tabel hasil yang diperoleh untuk uji F:

**Tabel 14 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1158.118	5	231.624	60.400	.000 ^b
	Residual	360.472	94	3.835		
	Total	1518.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Dari hasil uji F diperoleh nilai F-hitung sebesar 60.400 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05 ($p < 0,05$), dan nilai F-hitung $60.400 > F-tabel 2,20$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) secara simultan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Yang berarti variabel independen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara Bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengunjung.

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

**Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873a	.763	.750	1.958

- a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25, 2023

Dari Tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R²* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kepuasan pengunjung memiliki hubungan sebesar 0,750 yang berarti 75,0% faktor-faktor kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sedangkan sisanya 25,0% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkandalam model regresi.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event festival budaya puncak harmoni somomo kabupaten Nias Barat. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 100 responden dan menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Dari hasil tersebut diperoleh bahwa variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* ada yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, juga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dikarenakan bahwa dengan memberi kualitas pelayanan yang tepat dapat meningkatkan pengunjung *event*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

Dari hasil uji t Variabel *Tangible* (X_1) memiliki pengaruh positif dan akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai t_{hitung} (1,686) > t_{tabel} (1,661) dan signifikan sebesar 0,095 > 0,05. Hasil ini memberikan bukti bahwa adanya *Tangible* dari penyedia jasa yang ditunjukkan dalam bentuk fasilitas, lokasi event dan tempat parkir dianggap masih kurang dalam melayani kepuasan pengunjung event festival budaya puncak harmoni Kabupaten Nias Barat.

Dari hasil uji t Variabel *Reliability* (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai t_{hitung} (4,492) > t_{tabel} (1,661) dan signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini memberikan bukti bahwa *Reliability* dari penyedia jasa yang ditunjukkan dalam bentuk kesesuaian rundown acara, konsep acara yang baik, dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dalam memberikan pelayanan kepada kepuasan pengunjung event festival budaya puncak harmoni Kabupaten Nias Barat.

Dari hasil uji t Variabel *Responsiveness* (X_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai sebesar t_{hitung} 1,358 > t_{tabel}

(1,661) dengan signifikan sebesar $0,178 > 0,05$. Hasil ini memberikan bukti bahwa *Reliability* panitia penyelenggara *event* yang ditunjukkan dalam bentuk respon penyelenggara terkait pertanyaan, informasi dianggap masih kurang dalam melayani kepuasan pengunjung event festival budaya puncak harmoni Kabupaten Nias Barat.

Variabel *Assurance* (X_4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai $t_{hitung} (2,921) > t_{tabel} (1,661)$ dan signifikan sebesar $0,004 < 0,05$. Hasil ini memberikan bukti bahwa *Assurance* dari panitia penyelenggara *event* yang ditunjukkan dalam bentuk kemampuan dan pengetahuan, keamanan pengunjung *event* festival berlangsung dan menumbuhkan rasa percaya kepada kepuasan pengunjung event festival budaya puncak harmoni Kabupaten Nias Barat.

Variabel *Empathy* (X_5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai $t_{hitung} (2,294) > t_{tabel} (1,661)$ dan signifikan sebesar $0,024 < 0,05$. Hasil ini memberikan bukti bahwa *empathy* dari panitia penyelenggara *event* yang ditunjukkan dalam bentuk pelayanan yang sopan dan ramah, memperhatikan kepentingan pengunjung event dan memberikan perhatian tanpa adanya perbedaan status social terhadap segala keluhan dalam melayani kepuasan pengunjung event festival puncak harmoni somomo kabupaten nias barat.

Koefisien determinasi *Adjusted R²* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kepuasan pengunjung memiliki hubungan sebesar 0,750 yang berarti 75,0% faktor-faktor kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sedangkan sisanya 25,0% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dan variabel daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event festival budaya, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *reliability, assurance, dan empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Dari lima dimensi kualitas pelayanan variabel *tangible* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung, *responsiveness* memiliki pengaruh yang rendah dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
3. Hasil *Adjusted R²* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kepuasan pengunjung memiliki hubungan sebesar 0,750 yang berarti 75,0% faktor-faktor kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sedangkan sisanya 25,0% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, S. Y., & Rudiansyah. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung event Indonesia Building Technology Expo 2019 PT. Debindo Jakarta. *Jurnal Nasional Pariwisata*.
- Gaol, G. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Tokopedia Top Up 2019 Jakarta Selatan. *Skripsi*.
- Haryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medium. *Skripsi*.
- Kholid, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Event pada PT Expanindo Guna Ringgas Sejahtera. *Skripsi*.
- Nikita, J. P. (2020). Pengaruh Event Service Quality terhadap Kepuasan. *Jurnal Bisnis Event*.
- Ramadhan, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile dan Harga terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Karya Indonesia Sehat (JKN KIS). *Jurnal*, 20.
- Simanjuntak, F. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Telecoference gerakan wanita peduli Mangrove 2019 PT Genesis Dwi Mitra Jakarta. *Skripsi*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suhada, & Putra, A. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Nur Ihsan Palembang. *Jurnal*, 100.
- Sulistiyowati, W. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability (Thirteenth Edition)*. New Jersey: Pearson Education.
- Wirata, I. N. (2020). PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KUPUASAN PENGUNJUNG BULELENG FESTIVAL DI KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Kepariwisata*, 4.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Baran terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal*.