

# Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat

Optimis Waruwu<sup>1</sup>, Indra Siregar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Medan

e-mail: [timiswar7@gmail.com](mailto:timiswar7@gmail.com)

## Abstrak

Festival Pesona Aekhula merupakan satu dari beberapa *event* pariwisata yang aktif digelar setiap tahunnya oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Nias Barat. Aekhula itu sendiri memiliki arti sebelah barat sebagai tempat atau daerah dimana matahari terbenam. Peningkatan pengunjung Festival Pesona Aekhula setiap tahunnya harus dengan tingginya pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan) kepuasan pengunjung yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Nias Barat setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pengunjung pada Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat baik, pengunjung dari Nias Barat maupun pengunjung dari luar Nias Barat dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *purpose sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner, observasi dan google forms. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan program computer SPSS for windows versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap empati, jaminan) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat, baik secara simultan maupun parsial. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai R square 0,556 sama dengan 55,6% Kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan) sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

## Abstract

Aekhula Enchantment Festival is one of several tourism events that are actively held annually by the West Nias Regency Tourism and Culture Office. Aekhula itself has the meaning of west as a place or area where the sun sets. The increase in visitors to the Aekhula Enchantment Festival every year must be due to the high service (physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, guarantee) of visitor satisfaction provided by the West Nias Regency Tourism and Culture Office every year. This study aims to determine whether direct evidence, reliability, responsiveness, empathy and assurance affect visitor satisfaction at the Aekhula Enchantment Festival in West Nias Regency. This study used a quantitative approach. The sample of this study was visitors at the Aekhula Enchantment Festival of West Nias Regency both visitors from West Nias and visitors from outside West Nias with a total of 100 respondents. This sampling technique uses the purpose sampling method. The data collection techniques used are the distribution of questionnaires, observations and google forms. The data analysis technique used is multiple linear analysis. The collected data is processed using the SPSS for windows version 25 computer program. The results of this study show that the quality of service (physical evidence, reliability,

empathetic responsiveness, assurance) has a positive and significant effect on visitor satisfaction of the Aekhula Enchantment Festival of West Nias Regency, both simultaneously and partially. The results of the determination test showed an R square value of 0.556 equal to 55.6% Visitor satisfaction can be explained by service quality variables (physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, assurance) while the rest can be explained by other factors not examined in this study.

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

## PENDAHULUAN

MICE yaitu Meeting (pertemuan), Incentive (bonus), Convention (pertemuan), Exhibition (pameran) merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak di industri kreatif. Perkembangan industri MICE telah memberikan warna yang beragam terhadap jenis kegiatan industri jasa yang identik dengan pelayanan. MICE merupakan bisnis yang memberikan kontribusi tinggi secara ekonomi terlebih bagi negara berkembang. MICE di Indonesia berkembang menjadi aktivitas yang mendapat perhatian besar baik dari masyarakat maupun pemerintah. Sektor MICE juga merupakan sebagian kegiatan perekonomian yang telah menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi sejumlah negara terutama bagi negara berkembang seperti Indonesia.

MICE merupakan dunia bisnis yang menjanjikan karena pariwisata salah satu industri rekayasa dunia yang mendorong pertumbuhan sektor ekonomi paling cepat. Dampak besar bisnis MICE dapat dilihat dari perolehan pariwisata dengan diadakannya sejumlah kegiatan konvensional ataupun internasional dalam skala besar. Industri MICE memiliki potensi pertumbuhan positif seiring membaiknya perekonomian dan naiknya pendapatan masyarakat.

Dalam dunia Industri MICE kepuasan peserta merupakan aspek yang sangat vital dalam rangka untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Pihak dari perusahaan diuntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayan dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pesertanya. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap peserta sehingga para peserta selalu merasa terpuaskan terhadap produk jasa perusahaan tersebut. Kepuasan juga mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja pelayanan dalam sebuah kegiatan acara jika pelayanannya kurang sesuai dengan apa yang diharapkan peserta maka peserta tidak akan puas.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat pelayanan. Perusahaan dapat bersaing apabila mutu pelayanan yang ada pada saat ini telah menjadi standar yang dikehendaki oleh konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi harapan konsumen melalui pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi.

Kepuasan peserta *event* adalah ukuran seberapa puas seorang pelanggan event terhadap pelayanan yang mereka terima dalam sebuah acara *event* tersebut. di dalam sebuah acara *event* seorang peserta datang untuk mendapatkan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang apa diharapkan serta terpenuhi secara baik apa yang mereka inginkan. harapan pelanggan setara dengan layanan yang diberikan dalam sebuah kegiatan acara tersebut. dalam sebuah kegiatan acara event kepuasan peserta *event* adalah hal yang paling penting.

Kepuasan peserta *event* tergantung pada pelayanan dan sangat berhubungan erat dengan keberhasilan suatu kegiatan. pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada orang lain jadi Jangan heran, apabila banyak kegiatan *event* yang pada awalnya diserbu oleh pengunjung *event* pada awal-awal pembukaannya, namun setelah berjalan satu atau dua tahun menjadi layu bak bunga yang tidak disiram beberapa hari. Bisa dipastikan hal ini terjadi karena faktor kepuasan pengunjung dinomor duakan. Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari konsumen sehingga konsumen merasa puas.

Festival Pesona Aekhula adalah satu dari beberapa *event* pariwisata yang aktif digelar setiap tahunnya oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Nias Barat. Aekhula itu sendiri memiliki arti sebelah barat sebagai tempat atau daerah dimana matahari terbenam. hal ini erat kaitannya dengan posisi Kabupaten Nias Barat yang secara geografis berada di sisi barat Kepulauan Nias dan bertepatan juga pada arah posisi matahari terbenam. Tidak heran, pemandangan spektakuler dari matahari terbenam terutama di sepanjang garis pantai Kabupaten Nias Barat menjadi suguhan menarik bagi para pengunjung dan penikmat suasana matahari terbenam. Berangkat dari kondisi tersebut di atas, kata *aekhula* menjadi *tagline* dan jargon promosi pariwisata Kabupaten Nias Barat.

Tujuan dari Festival Pesona Aekhula adalah untuk menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara dan juga menjadi salah satu upaya merangsang kesadaran masyarakat akan pentingnya pariwisata sehingga nantinya juga diharapkan masyarakat dapat menjadi pelaku-pelaku usaha pariwisata

Pada tahun 2022, Festival Pesona Aekhula (FPA) terpilih masuk dalam 110 Kharisma *Event* Nusantara (KEN) 2022 setelah melewati serangkaian tahap kurasi. Terpilihnya Festival Pesona Aekhula menjadi sebuah pencapaian bagi daerah sekaligus menjadi penyemangat dalam menghasilkan pelaksanaan event berkualitas bertaraf nasional. Kharisma Event Nusantara itu sendiri merupakan strategi kolaborasi Kemenparekraf dengan pemerintah daerah melalui penyelenggaraan event yang berkualitas yang bertujuan untuk mempromosikan destinasi pariwisata, meningkatkan kunjungan wisatawan, memberdayakan potensi lokal serta memberikan dampak positif terhadap ekonomi, sosial, budaya dan tentunya lingkungan dengan prinsip berkelanjutan. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Bapak Sandiaga Salahuddin Uno, dalam sambutannya menyampaikan bahwa Kemenparekraf siap membantu pemerintah daerah dalam pendampingan, monitoring, konsultasi sebagai upaya agar event-event yang berkualitas pada saat penyelenggaraan event bisa naik kelas. Jumlah pengunjung pada festival pesona aekhula dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini. Kesuruhan pengunjung festival pesona aekhula dari tahun 2018 sampai tahun 2023 berjumlah 140,645 orang.

Berdasarkan data dari Disparbudpora mengenai jumlah pengunjung pada Festival Pesona Aekhula Tahun 2018-2022 , dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pengunjung di Festival pesona Aekhula pada tahun 2018 sampai 2022, setiap harinya mengalami kenaikan dan penurunan, Hal ini disebabkan karna Kualitas Pelayanan yang diberikan Dinas Pariwisata Kebudayaan dan Pemuda dan olahraga Kabupaten Nias Barat sangat berpengaruh dari penilaian konsumen.

Oleh karena itu fenomena dalam penelitian ini, Dinas Pariwisata kebudayaan pemuda dan Olahraga dituntut selalu menjaga kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas dan memberikan pelayanan terbaik oleh panitia baik itu dari bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, agar meningkatkan kepuasan pelayanan meningkat. Pihak dari Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga sendiri perlu secara cermat mengikuti resepsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat festival pesona aekhula sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atau pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menuangkan kedalam bentuk skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat".

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat secara parsial secara parsial?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat secara parsial secara simultan?

## **METODE**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Nias Barat yang beralamat di Jl. Onowaembo, Kec. Lahomi, Kabupaten Nias Barat, Sumatera Utara 22863. Penulis melakukan penelitian selama 1 November 2022 - 30 Maret 2023. Penelitian ini dilaksanakan dengan dengan pengambilan sampel yang dilakukan pada pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi Penelitian**

Adapun populasi penelitian ini adalah pengunjung yang ikut dalam kegiatan festival pesona aekhula, dengan melihat dari jumlah kenaikan dan penurunan kunjungan pada festival pesona aekhula. Pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 jumlah kunjungan festival pesona aekhula mengalami kenaikan dan penurunan, dan setelah dijumlahkan secara keseluruhan jumlah kunjungan yang ikut di festival pesona aekhula berjumlah 140.645 orang, oleh karena itu populasi didalam penelitian ini berjumlah 140.645 orang.

#### **Sampel**

Dalam teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan bentuk kesempatan berdasarkan kebetulan yang artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti yang di anggap cocok sebagai sumber data yang menjadi sampel penelitian ini. Sehingga di perlukan sebuah rumus untuk mendapatkan sedikit sampel tetapi dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Menggunakan rumus *slovin*, dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Dalam penelitian ini, metode mengambil sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan tertentu dan harus mewakili populasi yang akan diteliti.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

Adapun jenis penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Dimana pada penelitian ini menghubungkan antara variabel x (kualitas Pelayanan) terhadap variabel y (kepuasan pengguna jasa), Penelitian ini dilakukan untuk menegetahui dan membuktikan hubungan antara variabel x dengan variabel y.

Menurut sugiyono (2020:16)) Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karna metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka angka dan analisis menggunakan statistik.

#### **Sumber Data**

Data dari penelitian ini berasal dari dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, (Sugiyono 2020:194). Data primer diperoleh dengan menyebar koesioner kepada Masyarakat yang datang di Festival Pesona Aekhula.
2. Data sekunder diperoleh dengan cara mencari data informasi dokumentasi melalui wawancara dan observasi dengan Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Nias Barat.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2020:194) berpendapat bahwa Teknik pengumpulan data yaitu menggambarkan intrumen penelitian untuk penelitian kuantitatif yang mempunyai ciri ciri yang jelas berbeda dengan penelitian kualitatif meskipun dalam tatanan bentuk bisa menunjukkan kesamaan. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan kuesioner.

### **Skala pengukuran variabel**

Skala pengukuran Variabel yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang Fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial telah di tetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

### **Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2020:206) Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian kuantitatif hakikat hubungan antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori objektif.

### **Pengujian instrument**

Dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari koesioner yang akan di sebarakan untuk suaru penelitian. Untuk menguji koesioner dapat dilakukan dengan pengujian uji validitas, uji realibilitas.

### **Teknik Analisis Data**

Selama fase pemrosesan data, kegiatan seperti desain struktur data, pengkodean, pengeditan, dan entri data harus dilakukan. Menurut sugiyono yang dikutip dalam Adrian (2021:33), Teknik penelitian kuantitatif juga di artikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filisofi positivis yang mengkaji suatu populasi atau sampel. Pengentrian data dilakukan dengan mempergunakan *Microsoft Excel*. kemudian data bila dinyatakan valid maka data tersebut siap untuk diolah. Analisi data digunakan dengan mempergunakan program SPSS 25.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Responden**

#### **Analisis Deskriptif Responden**

Analisis deskripsi pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data primer dengan cara menyebar kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden Pengunjung Festival Pesona Aekhula Manari baik yang berada dari Kabupaten Nias Barat maupun pengunjung di luar Kabupaten Nias Barat. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin, dan umur.

#### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan data, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 63 orang dengan persentase 53%, sisanya sebanyak 37 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 37% dengan total responden sebanyak 100 orang.

#### **2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

Berdasarkan keterangan data, diketahui bahwa jumlah responden pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat. Usia 20-31 tahun sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 28%, dari usia 31-40 tahun sebanyak 50 responden dengan persentase sebesar 50%, dan dari usia 41-50 tahun sebanyak 22 dengan persentase 22%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pengunjung festival pesona aekhula adalah orang tua yang berusia 31-40 tahun.

### **Analisis Deskriptif Variabel**

Analisis deskripsi variabel akan memberikan gambaran tentang jawaban responden atau pernyataan masing-masing variabel dalam penelitian ini. Pernyataan yang diberikan kepada 100 orang responden pengunjung Festival PesonaAekhula Kabupaten Nias Barat adalah sebanyak 24 pertanyaan, dimana 15 pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 9 pertanyaan mengenai variabel kepuasan pelayanan (Y).

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel Distribusi Pendapat Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan X**

Pernyataan	Keterangan										Total	
	SS		S		N		TS		STS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X<sub>1</sub></b>												
X1.1	19	19%	36	36%	16	16%	14	14%	15	15%	100	100%
X1.2	21	21%	29	29%	15	15%	16	16%	19	19%	100	100%
X1.3	7	7%	16	16%	38	38%	21	21%	18	18%	100	100%
<b>Kehandalan (<i>Reability</i>) X<sub>2</sub></b>												
X2.1	16	16%	38	38%	14	14%	18	18%	14	14%	100	100%
X2.2	21	21%	30	30%	23	23%	10	10%	16	16%	100	100%
X2.3	14	14%	21	21%	30	30%	21	21%	14	14%	100	100%
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) X<sub>3</sub></b>												
X3.1	21	21%	26	26%	19	19%	15	15%	19	19%	100	100%
X3.2	20	20%	34	34%	13	13%	13	13%	20	20%	100	100%
X3.3	13	13%	16	16%	38	38%	19	19%	14	14%	100	100%
<b>Empati (<i>Empathy</i>) X<sub>4</sub></b>												
X4.1	20	20%	32	32%	16	16%	9	9%	23	23%	100	100%
X4.2	19	19%	36	36%	16	16%	14	14%	15	15%	100	100%
X4.3	17	17%	22	22%	32	32%	14	14%	15	15%	100	100%
<b>Jaminan (<i>Asurance</i>) X<sub>5</sub></b>												
X5.1	23	23%	28	28%	15	15%	11	11%	23	23%	100	100%
X5.2	14	14%	36	36%	21	21%	13	13%	16	16%	100	100%
X5.3	19	19%	16	16%	34	34%	12	12%	19	19%	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa:

- Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan item pernyataan Bukti Fisik (X<sub>1</sub>) terdiri dari 19 pertanyaan yang pertama X1.1 mendapatkan 19 tanggapan responden (19%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (36%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (15%) menyatakan sangat tidak setuju, 16 responden (16%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang kedua X1.2 mendapatkan 21 tanggapan responden (21%) menyatakan sangat setuju, 29 responden (29%) menyatakan setuju, 16 responden (16%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (19%) menyatakan sangat tidak setuju, 15 responden (15%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang ketiga X1.3 mendapatkan 7 tanggapan responden (7%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (16%) menyatakan setuju, 21 responden (21%) menyatakan tidak setuju, 18 responden (18%) menyatakan sangat tidak setuju, 38 responden (38%) memberikan tanggapan netral. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengujung festival pesona aekhula kebanyakan memilih setuju bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan item pernyataan Kehandalan (X<sub>2</sub>) terdiri dari 3 pertanyaan yang pertama X2.1 mendapatkan 16 tanggapan responden (16%) menyatakan sangat setuju, 38 responden (38%) menyatakan setuju, 18 responden (18%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (14%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden (14%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang kedua X2.2 mendapatkan 21 tanggapan responden (21%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (30%) menyatakan setuju, 10 responden (10%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan sangat tidak setuju, 23 responden (23%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang ketiga X2.3 mendapatkan 14 tanggapan responden (14%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (21%) menyatakan setuju, 30 responden (30%)

- menyatakan tidak setuju, 21 responden (21%) menyatakan sangat tidak setuju, 30 responden (30%) memberikan tanggapan netral. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengujung festival pesona aekhula kebanyakan memilih setuju bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- c. Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan item pernyataan Daya tanggap ( $X_3$ ) terdiri dari 3 pertanyaan yang pertama  $X_{3.1}$  mendapatkan 21 tanggapan responden (21%) menyatakan sangat setuju, 26 responden (26%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (19%) menyatakan sangat tidak setuju, 19 responden (19%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang kedua  $X_{3.2}$  mendapatkan 20 tanggapan responden (20%) menyatakan sangat setuju, 34 responden (34%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, 20 responden (20%) menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden (13%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang ketiga  $X_{3.3}$  mendapatkan 13 tanggapan responden (13%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (16%) menyatakan setuju, 19 responden (19%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (14%) menyatakan sangat tidak setuju, 38 responden (38%) memberikan tanggapan netral. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengujung festival pesona aekhula kebanyakan memilih setuju bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- d. Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan item pernyataan Empati ( $X_4$ ) terdiri dari 3 pertanyaan yang pertama  $X_{4.1}$  mendapatkan 20 tanggapan responden (20%) menyatakan sangat setuju, 32 responden (32%) menyatakan setuju, 9 responden (9%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (23%) menyatakan sangat tidak setuju, 16 responden (16%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang kedua  $X_{4.2}$  mendapatkan 19 tanggapan responden (19%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (36%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (15%) menyatakan sangat tidak setuju, 16 responden (16%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang ketiga  $X_{4.3}$  mendapatkan 17 tanggapan responden (17%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (22%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (15%) menyatakan sangat tidak setuju, 32 responden (32%) memberikan tanggapan netral. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengujung festival pesona aekhula kebanyakan memilih setuju bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- e. Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan item pernyataan Jaminan ( $X_5$ ) terdiri dari 3 pertanyaan yang pertama  $X_{5.1}$  mendapatkan 23 tanggapan responden (23%) menyatakan sangat setuju, 28 responden (28%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (23%) menyatakan sangat tidak setuju, 15 responden (15%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang kedua  $X_{5.2}$  mendapatkan 14 tanggapan responden (14%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (36%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan sangat tidak setuju, 21 responden (21%) memberikan tanggapan netral. Pernyataan yang ketiga  $X_{5.3}$  mendapatkan 19 tanggapan responden (19%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (16%) menyatakan setuju, 12 responden (12%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (19%) menyatakan sangat tidak setuju, 34 responden (34%) memberikan tanggapan netral. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengujung festival pesona aekhula kebanyakan memilih setuju bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai (Y)

**Tabel Distribusi Pendapat Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung Y**

Pernyataan	Keterangan										Total	
	SS		S		N		TS		STS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kepuasan Pengunjung Festival Pesona Aekhula												
Y1	30	30%	24	24%	17	17%	15	15%	14	14%	100	100%
Y2	20	20%	43	43%	21	21%	13	13%	3	3%	100	100%
Y3	15	15%	40	40%	25	25%	10	10%	9	9%	100	100%
Y4	23	23%	43	43%	12	12%	14	14%	8	8%	100	100%
Y5	26	26%	39	39%	11	11%	14	14%	10	10%	100	100%
Y6	21	21%	24	24%	32	32%	15	15%	8	8%	100	100%
Y7	27	27%	37	37%	18	18%	9	9%	9	9%	100	100%
Y8	21	21%	43	43%	18	18%	12	12%	6	6%	100	100%
Y9	22	22%	34	34%	17	17%	15	15%	12	12%	100	100%

Sumber: hasil pengolahan Data, 2023

Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa:

- Pada pernyataan Y1 mendapatkan tanggapan 30 responden (30 %) menyatakan sangat setuju, 24 responden (20%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (14%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden (14%) memberikan tanggapan netral.
- Pada pernyataan Y2 mendapatkan tanggapan 20 responden (20 %) menyatakan sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, 13 responden (13%) menyatakan sangat tidak setuju, 21 responden (21%) memberikan tanggapan netral
- Pada pernyataan Y3 mendapatkan tanggapan 25 responden (15 %) menyatakan sangat setuju, 40 responden (40%) menyatakan setuju, 10 responden (10%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (9%) menyatakan sangat tidak setuju, 25 responden (25%) memberikan tanggapan netral.
- Pada pernyataan Y4 mendapatkan tanggapan 23 responden (23 %) menyatakan sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (8%) menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden (12%) memberikan tanggapan netral.
- Pada pernyataan Y5 mendapatkan tanggapan 26 responden (26 %) menyatakan sangat setuju, 39 responden (39%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (10%) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (11%) memberikan tanggapan netral.
- Pada pernyataan Y6 mendapatkan tanggapan 21 responden (21 %) menyatakan sangat setuju, 24 responden (24%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (8%) menyatakan sangat tidak setuju, 32 responden (32%) memberikan tanggapan netral
- Pada pernyataan Y7 mendapatkan tanggapan 27 responden (27 %) menyatakan sangat setuju, 37 responden (37%) menyatakan setuju, 9 responden (9%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (9 %) menyatakan sangat tidak setuju, 18 responden (18%) memberikan tanggapan netral.
- Pada pernyataan Y8 mendapatkan tanggapan 21 responden (21 %) menyatakan sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 12 responden (12%) menyatakan tidak setuju, 6 responden (6 %) menyatakan sangat tidak setuju, 18 responden (18 %) memberikan tanggapan netral.
- Pada pernyataan Y9 mendapatkan tanggapan 22 responden (22 %) menyatakan sangat setuju, 34 responden (34 %) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, 12 responden (12%) menyatakan sangat tidak setuju, 17 responden (17%) memberikan tanggapan netral

**Uji Coba Instrumen**  
**Uji Validitas**  
**Kualitas pelayanan (X)**

**Tabel Hasil Uji Validitas Bukti Fisik X<sub>1</sub>**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1.1	0,658	0,1966	Valid
X1.2	0,770	0,1966	Valid
X1.3	0,616	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolah Data 2023

**Tabel Hasil Uji Validitas Kehandalan X<sub>2</sub>**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X2.1	0,840	0,1966	Valid
X2.2	0,841	0,1966	Valid
X2.3	0,687	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolah Data 2023

**Tabel Hasil Uji Validitas Daya tanggap X<sub>3</sub>**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X3.1	0,834	0,1966	Valid
X3.2	0,820	0,1966	Valid
X3.3	0,732	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolah Data 2023

**Tabel Hasil Uji Validitas Empati X<sub>4</sub>**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X4.1	0,850	0,1966	Valid
X4.2	0,838	0,1966	Valid
X4.3	0,770	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolah Data 2023

**Tabel Hasil Uji Validitas Jaminan X<sub>5</sub>**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X5.1	0,830	0,1966	Valid
X5.2	0,848	0,1966	Valid
X5.3	0,746	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolah Data 2023

**Kepuasan pengunjung (y)**

**Tabel Kepuasan pengunjung (y)**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Y1	0,760	0,1966	Valid
Y2	0,631	0,1966	Valid
Y3	0,647	0,1966	Valid
Y4	0,733	0,1966	Valid
Y5	0,729	0,1966	Valid
Y6	0,570	0,1966	Valid
Y7	0,602	0,1966	Valid
Y8	0,656	0,1966	Valid
Y9	0,661	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas variabel Kepuasan pengunjung Y1 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,760 >  $r_{tabel}$  0,1996, Y2 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,631 >  $r_{tabel}$  0,1996, Y3 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,647 >  $r_{tabel}$  0,1996, Y4 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,733 >  $r_{tabel}$  0,1996, Y5 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,729 >  $r_{tabel}$  0,1996. Y6 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,570 >  $r_{tabel}$  0,1996. Y7 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,602 >  $r_{tabel}$  0,1996. Y8 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,656 >  $r_{tabel}$  0,1996. Y9 memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0,661 >  $r_{tabel}$  0,1996.

Hasil diatas menjukan bahwa masing-masing pengujian validitas penelitian (kuesioner) pertanyaan mendapatkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

### Uji Reliabilitas

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan X				
Bukti Fisik ( $X_1$ )	0,701	3	0,60	Reliabel
Kehandalan ( $X_2$ )	0,701	3	0,60	Reliabel
Daya tanggap ( $X_3$ )	0,712	3	0,60	Reliabel
Empati ( $X_4$ )	0,756	3	0,60	Reliabel
Jaminan ( $X_5$ )	0,732	3	0,60	Reliabel
Kepuasan pengunjung Y				
Kepuasan pengunjung Y	0,844	9	0,60	Reliabel

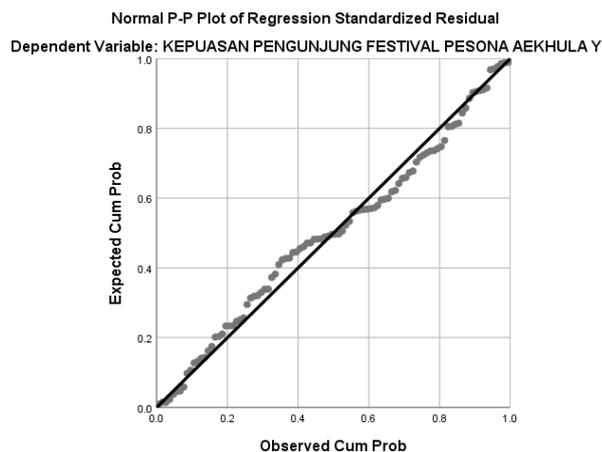
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dari tabel, menunjukkan bahwa pada 24 butir pertanyaan dari seluruh variabel (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan) diketahui bahwa koefisien alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa pernyataan dari seluruh variabel tersebut yang telah dibagikan oleh peneliti kepada responden adalah realibel dan dapat dipercaya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

##### 1. Pendekatan Grafik



**Gambar Normal P-Plot Uji Normalitas**

Pada Gambar, terlihat bahwa titik-titik data tersebar disepanjang garis diagonal, hal ini berarti residual data berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan pengambilan keputusan adalah data yang menyebar disekitar garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Pendekatan *Kolmogorof-smirnov*

Uji normalitas dengan grafik bisa saja terlihat berdistribusi normal, karena sifatnya subjektif. Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan apakah data disepanjang garis diagonal berdistribusi normal, dengan melihat residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dengan pendekatan Kolmogorof-smirnov dapat dilihat pada tabel 4.12 Sebagai berikut:

**Tabel Hasil Uji Normalitas Pendekatan Kolmogorov-Smirnov Test**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>	
N	Unstandardized Residual 100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean .0000000 Std. Deviation 5.80799613
Most Extreme Differences	Absolute .069 Positive .036 Negative -.069
Test Statistic	.069
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

Hasil Pengolahan Data,2023

Pada tabel 4.12 terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-Tailed)* adalah 0,200, ini berarti lebih besar dari nilai signifikan (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

**Uji Multikoloniaritas**

**Tabel Hasil Uji Multikoloniaritas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		Unstandardize		Standardized		Collinearity	
		d Coefficients		Coefficients		Statistics	
		Std.					
Model	B	Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.053	2.876		3.843	.000		
Bukti Fisik X1	1.154	.318	.423	3.629	.000	.492	2.034
Kehandalan X2	.799	.204	.337	3.920	.000	.905	1.105
Daya tanggap X3	.228	.208	.101	1.096	.276	.793	1.261
Empati X4	.329	.269	.150	-1.222	.225	.442	2.261
Jaminan X5	.354	.199	.161	1.774	.079	.809	1.236

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung Y

Hasil Pengolahan Data,2023.

Pada Tabel, terlihat bahwa nilai tolerance dari bukti fisik 0,492 lebih besar dari 0,1 keandalan 0,905 lebih besar dari 0,1 daya tanggap 0,793 lebih besar dari 0,1 empati 0,442 lebih besar dari 0,1 jaminan 0,809 lebih besar dari 0,1. Nilai VIF dari Bukti fisik 2,034 lebih kecil dari 10 keandalan 1.105 lebih kecil dari 10, daya tanggap 1.261 lebih kecil dari 10, empati 2,261 lebih kecil dari 10, jaminan 1.236 lebih kecil dari 10. Oleh karena itu data dalam penelitian ini dikatakan tidak mengalami masalah multikoloniaritas.

**Uji Heteroskedastitas**

1. Pendekatan statistik (Uji Glejser)

Glejser Mengusulkan untuk meregresi nilai residual absolut residual terhadap variabel independent. Kriteria pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak akan mengalami gangguan heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka mengalami gangguan dari heteroskedastisitas

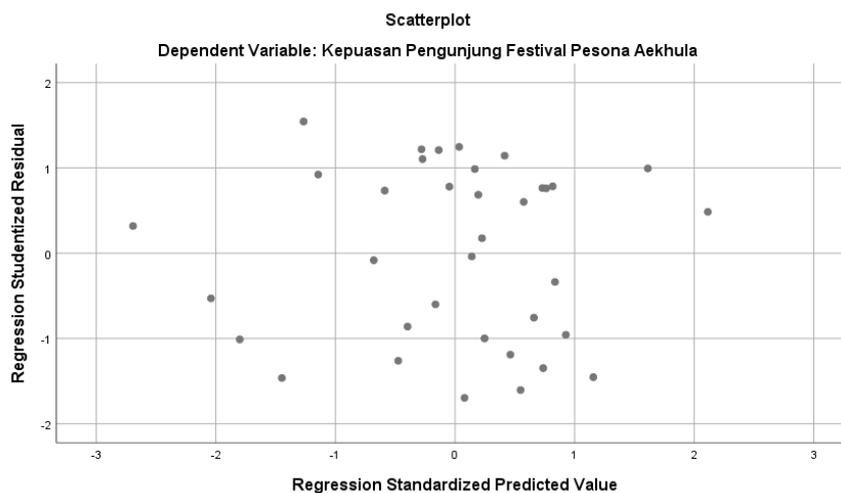
**Tabel Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	30.247	7.979		3.791	.001
Bukti Fisik X1	-.579	.542	-.222	-1.067	.294
Kehandalan X2	.069	.492	.025	.140	.890
Daya tanggap X3	-.022	.587	-.008	-.038	.970
Empati X4	.583	.558	.254	1.046	.304
Jaminan X5	-.106	.434	-.047	-.245	.808

a. Dependent Variable: Kepuasan pengunjung Y

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2023

Pada tabel, terlihat bahwa tingkat sigfikansi bukti fisik 0,294 > 0,05 tingkat signifikansi kehandalan 0,890 > 0,05 tingkat signifikansi daya tanggap 0,970 > 0,05 dan tingkat tingkat empati 0,304 > 0,05 tingkat signifikan 0,808 > 0,05. Jika dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas.



**Gambar Grafik Scatterplot Heterokedastisitas**

Pada Gambar, terlihat bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau disekitar garis 0. Penyebaran titik – titiknya juga tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja melainkan titik-titiknya ada yang diatas dan dibawah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.

## Analisis Linear Berganda

**Tabel Hasil Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.342	2.586		1.679	.097
	Bukti Fisik	.587	.251	.207	2.340	.021
	Kehandalan	.314	.181	.132	1.735	.086
	Daya Tanggap	.832	.252	.291	3.298	.001
	Empati	.749	.254	.274	2.947	.004
	Jaminan	.176	.170	.080	1.034	.304

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Pengolahan Data,2023

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digunakan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 4.342 menunjukkan nilai konstan, jika nilai variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan) = 0 maka kepuasan pelanggan (Y) akan sebesar 4.342
2. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,587 menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika bukti fisik ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,587.
3. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,314 menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika kehandalan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,314.
4. Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,832 menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika daya tanggap ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,832.
5. Koefisien regresi  $X_4$  sebesar 0,749 menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika empati ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0.749.
6. Koefisien regresi  $X_5$  sebesar 0,176 menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika jaminan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,176.

## Uji Hipotesis

### Uji signifikan simultan (Uji -F)

**Tabel Hasil Uji signifikansi simultan uji F**

ANOVA <sup>a</sup>		Sum	of	Mean Square	F	Sig.
Model		Squares	df			
1	Regression	2957.315	5	591.463	23.530	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2362.875	94	25.137		
	Total	5320.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Empati, Jaminan.

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023.

Berdasarkan tabel, dapat dilihat hasil uji F secara simultan, diperoleh nilai  $F_{hitung} = 23,530$  dengan tingkat signifikansi 0,000 sedangkan  $F_{tabel} = 2,31$ . Sehingga dapat dilihat bahwa nilai atau  $F_{hitung} 23,530 > F_{tabel} 2,31$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

bebas yaitu kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Empanti, Jaminan). Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan pengunjung. Dengan demikian kualitas pelayanandapat meningkat Kepuasan Pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

**Uji signifikan Parsial (Uji -t)**

**Tabel Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji -t) Bukti Fisik**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	20.068	2.347		8.550	.000
	Bukti Fisik	1.252	.245	.459	5.112	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung Festival Pesona Aekhula

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig didapatkan data sebagai berikut:

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Bukti Fisik sebesar 5,112 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% dan  $df = 95$  adalah 1,985.

Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  atau  $t_{hitung} 5.112 > t_{tabel} 1.985$ . Dengan demikian  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

a. Analisis terhadap variabel Kehandalan  $X_2$

**Tabel Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji -t) Kehandalan**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	22.097	2.181		10.131	.000
	Kehandalan	.995	.218	.419	4.573	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung festival Pesona Aekkhula

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig didapatkan data sebagai berikut:

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kehandalan sebesar 4,573 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% dan  $df = 95$  adalah 1,985.

Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  atau  $t_{hitung} 4,573 > t_{tabel} 1.985$ . Dengan demikian  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

b. Analisis terhadap variabel Daya Tanggap  $X_3$

**Tabel Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji -t) Daya tanggap**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	25.928	2.173		11.933	.000
	Daya Tanggap	.608	.221	.268	2.757	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig didapatkan data sebagai berikut:

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Daya tanggap sebesar 2,757 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007. Sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% dan  $df = 95$  adalah 1,985.

Hal ini menunjukkan bahawa nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  atau  $t_{hitung} 2,757 > t_{tabel} 1.985$ . Dengan demikian  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

c. Analisis terhadap variabel Empati  $X_4$

**Tabel Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji -t) Empati**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	24.648	2.121		11.623	.000
	Empati	.724	.209	.330	3.465	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig didapatkan data sebagai berikut:

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Empati sebesar 3,465 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% dan  $df = 95$  adalah 1,985.

Hal ini menunjukkan bahawa nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  atau  $t_{hitung} 3,465 > t_{tabel} 1.985$ . Dengan demikian  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{o4}$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

d. Analisis terhadap variabel Jaminan  $X_5$

**Tabel Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji -t) Jaminan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	23.949	2.054		11.661	.000
	Jaminan	.813	.206	.370	3.946	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig didapatkan data sebagai berikut:

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Jaminan sebesar 3,946 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% dan  $df = 95$  adalah 1,985.

Hal ini menunjukkan bahawa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  atau  $t_{hitung} 3,946 > t_{tabel} 1.985$ . Dengan demikian  $H_{a5}$  diterima dan  $H_{o5}$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat.

### Uji koefisien Destermnasi (Uji- $R^2$ )

**Tabel Hasil Uji Koefisien Determenasi (Uji-  $R^2$ ).**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.556	.532	5.014

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

1. Nilai R sebesar 0,746 sama dengan 74,6% menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 74,6% artinya hubungan variabel tergolong erat.
2. Nilai R Square 0,556 sama dengan 55,6% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan) sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.
3. Nilai R Square 0,532 sama dengan, 53,2% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan) sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

### **Pembahasan Hasil penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 100 responden dan menggunakan metode analisis linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25,0 For Windows.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan**

1. Pengaruh bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan.  
Bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan setuju artinya kondisi bukti langsung sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. hasil yang diperoleh variabel bukti langsung menunjukkan  $t_{hitung}$  5,112 lebih besar  $t_{tabel}$  1,985. Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Pesona Aekhula. Sebagian besar responden pengunjung Festival Pesona Aekhula menyetujui bahwa bukti fisik mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dalam setiap acara bukti fisik merupakan bentuk pelayanan yang dimana bisa dilihat secara langsung dan dirasakan oleh pengunjung. Pelayanan bukti fisik ini sangat penting untuk menarik perhatian pengunjung karna dalam sebuah acara pengunjung ingin dapat melihat secara langsung apa yang menarik dari acara tersebut dan perbedaan dari acara yang lainnya. Dengan adanya hal yang menarik yang dirasakan secara langsung dari sebuah kegiatan acara tersebut maka akan membuat pengunjung merasa puas.
2. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan.  
Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.hal ini dapat dilihat dari Sebagian besar responden yang menyatakan setuju artinya kondisi langsung sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Hasil yang diperoleh variabel kehandalan menunjukkan  $t_{hitung}$  4,573 >  $t_{tabel}$  1,985. Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Pesona Aekhula. Karna sebagian besar responden pengunjung Festival Pesona Aekhula menyetujui bahwa Kehandalan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dalam sebuah acara Pesona Aekhula pelayanan adalah faktor yang dijanjikan secara akurat yang memuaskan keinginan pengunjung karna itu sangat penting yang bertujuan untuk membuat pengunjung merasa puas.
3. Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.  
Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. semakin handal hasil yang dilakukan petugas makan permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Hasil yang diperoleh variabel keandalan menunjukkan  $t_{hitung}$  2,753 >  $t_{tabel}$  1,985. Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar 0,007 lebih kecil dari 0,05. Oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Pesona Aekhula. Karna sebagian besar responden pengunjung Festival Pesona Aekhula menyetujui bahwa daya tanggap mempengaruhi kepuasan pengunjung. Hal disebabkan karna ketepatan dalam memberikan informasi

dengan tepat merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah kegiatan acara agar pengunjung tidak merasa kebingungan.

4. Pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan.  
Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tanggap hasil yang dilakukan petugas maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Hasil yang diperoleh variabel bukti langsung menunjukkan  $t_{hitung} 3,465 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Pesona Aekhula. Karna sebagian besar responden pengunjung Festival Pesona Aekhula menyetujui bahwa empati mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan pengunjung, merupakan faktor yang sangat penting bagi pelayanan dalam sebuah kegiatan acara festival pesona aekhula hal tersebut merupakan hal yang harus diperhatikan oleh panitia festival pesona aekhula agar pengunjung merasa dimengerti dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
5. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan setuju artinya kondisi jaminan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Hasil yang diperoleh variabel bukti langsung menunjukkan  $t_{hitung} 3,946 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Festival Pesona Aekhula. Karna sebagian besar responden pengunjung Festival Pesona Aekhula menyetujui bahwa jaminan mempengaruhi kepuasan pengunjung.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat, secara parsial.
2. Keandalan langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat, secara parsial
3. Daya tanggap langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat, secara parsial
4. Empati langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat, secara parsial.
5. Jaminan langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat, secara parsial.
6. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai R square 0,556 sama dengan 55,6% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (Bukti Fisik langsung, Keandalan, Daya tanggap, Empati, Jaminan) sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abram, T. B. B., Tumbel, T. M., & Mangindaan, J. V. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kapal Bitung. *Productivity*, 4(1),1-5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/45838>. Diakses pada tanggal 16 Januari 2023.
- Alfagiri. 2019. *Kepuasan Pelayanan*. Yogyakarta: BPPE - YOGYAKARTA
- Adrian, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo pada Masa *New Normal* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. <http://eprints.umsb.ac.id/921/>. Diakses pada tanggal 16 januari 2023.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen,*

- Ekonomi*, & *Akuntansi*), 5(3), 413-423.  
<http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479>. Diakses pada tanggal 14 September 2021.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article>. Diakses pada tanggal 28 Februari 2019
- Indisari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulya, R. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020. *Journal of Event, Travel and Tour Management*, 2(1), 1-8. <https://journal.stp-bandung.ac.id/index.php/jett/article/view/787>. Diakses pada tanggal 29 September 2022.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.