

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Pagelaran Kreasi Seni Fotografi *Bisa Fest* oleh Torang Organizer

Muhammad Khudaivi Al Sudais^{*1}, Suri Purnami²

^{1,2}Program Studi MICE, Fakultas Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan, Indonesia
Email: ¹muhammadkhudaivialsudais@students.polmed.ac.id, ²suripurnami@pomed.ac.id

Abstrak

Kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan merupakan aspek krusial dalam menciptakan pengalaman positif bagi peserta *BISA Fest*. Ketika kedua faktor tersebut tidak memenuhi harapan, maka dapat berdampak pada ketidakpuasan peserta. Adapun kepuasan merupakan aspek krusial yang mencerminkan keberhasilan acara dan reputasi penyelenggara di mata publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta BISA Fest selama mengikuti Pagelaran Seni Fotografi yang diselenggarakan oleh *Torang Organizer*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 65 peserta Pagelaran Seni Fotografi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sampel jenuh. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang mencakup uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, demikian pula variabel fasilitas yang secara parsial menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Secara simultan, variabel kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,657 atau 65,7%, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan fasilitas dapat menjelaskan kepuasan peserta, sementara sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Peserta, Kualitas Pelayanan

Abstract

The quality of services and facilities provided is a crucial aspect in creating a positive experience for participants of *BISA Fest*. When these two factors fail to meet expectations, they may lead to participant dissatisfaction. Satisfaction itself is a critical factor that reflects the success of the event and the reputation of the organizer in the eyes of the public. This study aims to evaluate the influence of service quality and facilities on participant satisfaction at *BISA Fest* during the Photography Art Exhibition organized by *Torang Organizer*. A quantitative approach was employed, with a population of 65 participants in the Photography Art Exhibition. The sampling technique used was the census sampling method. Primary data were collected through questionnaires completed by respondents. Data analysis was conducted using a quantitative descriptive approach, including validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing. The research findings indicate that, partially, the service quality variable has a positive and significant influence on participant satisfaction. Similarly, the facility variable also exhibits a positive and significant partial influence on participant satisfaction. Simultaneously, both service quality and facilities have a positive and significant impact on participant satisfaction. The coefficient of determination (R^2) test results show a value of 0.657 or 65.7%, indicating that service quality and facilities can explain 65.7% of participant satisfaction, while the remaining 34.3% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Facilities, Participant Satisfaction, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Industri ekonomi kreatif di Indonesia terus berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi (Bangsawan, 2023). Sebagaimana dijelaskan oleh Rahman et al. (2023), seni fotografi menjadi sektor yang memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Hal ini terjadi karena selain menjadi sarana ekspresi artistik, fotografi juga berperan penting dalam mendukung sektor

pariwisata dan budaya. Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) menyadari peran strategis ini, sehingga aktif mengadakan berbagai kegiatan untuk memajukan seni di Indonesia. Salah satunya adalah melalui BISA Fest (*Bekraf Inspiring Skill and Art Festival*), yang bertujuan menginspirasi masyarakat serta memperkenalkan potensi seni fotografi. Adapun Pergelaran Kreasi Seni Fotografi yang merupakan bagian dari BISA Fest telah diselenggarakan pada 4 November 2023 di Le Polonia Hotel & Convention, Medan. Acara ini menampilkan berbagai karya fotografer lokal dan dihadiri oleh tokoh-tokoh penting, seperti anggota DPR RI, perwakilan Direktorat Event Daerah, serta fotografer profesional. BISA Fest menjadi wadah strategis bagi pelaku industri kreatif untuk memamerkan karya sekaligus memperluas jaringan.

Tuntutan era digital dan industri 4.0 mendorong para pelaku bisnis dan penyelenggara acara untuk semakin kreatif, efektif, dan efisien. Oleh karena itu sebagai penyelenggara BISA Fest, Torang Organizer memikul tanggung jawab besar untuk menjamin keberhasilan acara serta memastikan kepuasan peserta. Anwar & Indayani (2024) menjelaskan setidaknya terdapat dua faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan yakni kualitas pelayanan dan fasilitas. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau penyelenggara dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan, mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan peserta (Utami & Hartono, 2025). Sementara itu, fasilitas mengacu pada sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan suatu acara atau kegiatan, termasuk lokasi, peralatan, aksesibilitas, serta kelengkapan fasilitas penunjang lainnya (Yasnida et al., 2025).

Temuan Raihan (2022) dengan Maryati & Husda (2020) mengungkapkan bahwa terdapat kebermaknaan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sementara temuan Suenti & Sarah (2025) dengan Ardipa et al. (2025) mengungkapkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun Damanik & Tambunan (2024) dengan Diharja (2019) menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara Siregar & Elfikri (2022) dan Anhar et al. (2024) mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara fasilitas terhadap kepuasan peserta. Kompilasi temuan tersebut menunjukkan masih terdapat kesenjangan dalam hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memediasi atau memoderasi hubungan tersebut.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan hasil penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta BISA Fest Pagelaran Kreasi Seni Fotografi yang diselenggarakan oleh Torang Organizer. Fokus penelitian ini mencakup tiga aspek utama, yaitu evaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta, serta pengaruh kombinasi antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis, yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara acara, sehingga dapat memenuhi harapan peserta dan meningkatkan tingkat kepuasan. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis yang mencakup penambahan pemahaman dan wawasan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan peserta.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sebagaimana fenomena yang telah dijelaskan dalam pendahuluan, maka penelitian ini dilakukan di Hotel Le Polonia and Convention, Kota Medan, Sumatra Utara. Sementara proses pelaksanaannya berlangsung selama bulan November 2023 – Februari 2024.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yang akan dianalisis berasal dari peserta BISA Fest Pagelaran Kreasi Seni Fotografi. Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yang bergantung pada

ketersediaan populasi, yaitu peserta yang hadir dan tercatat dalam absensi. Adapun berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 65 responden yang digunakan sebagai sampel penelitian.

2.3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer yang dihimpun langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian, yang mana data tersebut diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh peserta BISA Fest Pergelaran Kreasi Seni Fotografi. Kemudian jenis data yang dianalisis adalah kuantitatif, yang mengandalkan pendekatan positivistik.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang dirancang oleh peneliti untuk mengungkap pendapat atau persepsi responden mengenai variabel yang sedang diteliti. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan studi literatur sebagai sumber data tambahan yang berfungsi untuk memperkuat keabsahan hasil penelitian.

2.5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan dengan metode deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menyusun dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Proses analisis meliputi beberapa tahap, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, pemeriksaan asumsi klasik, regresi linear berganda, pengujian hipotesis, serta analisis koefisien determinasi (Prayitno, 2022).

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi keabsahan kuesioner. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka item dalam kuesioner dianggap valid. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner, di mana variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

b. Uji Asumsi Klasik

Selanjutnya, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah penyimpangan. Adapun kriteria pengujian asumsi klasik dapat diilustrasikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kriteria Pengujian Asumsi Klasik

Jenis Uji	Rule of Thumb
Normalitas	- Jika titik-titik pada p-plot tersebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal, data dianggap terdistribusi normal. - Jika nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05, data terdistribusi normal.
Multikolinearitas	Jika nilai tolerance di atas 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka data bebas dari asumsi multikolinearitas.
Heteroskedastisitas	- Jika scatterplots tersebar merata tanpa pola tertentu, data bebas dari asumsi heteroskedastisitas. - Jika nilai signifikansi pada uji Glejser lebih besar dari 0,05, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Sumber: Prayitno (2022)

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda diterapkan untuk menguji hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, dengan variabel dependen, yaitu kepuasan peserta. Peneliti juga melaksanakan uji t dan uji F untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, berarti terdapat pengaruh signifikan antar variabel.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur seberapa baik model yang digunakan dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa model tersebut mempunyai kualitas yang baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 65 orang peserta BISA Fest Pagelaran Kreasi Seni Fotografi yang bertempat di Le Polonia Hotel & Convention, Medan, pada tanggal 4 November 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta. Hasil penelitian ini mencakup analisis karakteristik responden, statistik deskriptif, pengujian kualitas data serta asumsi klasik, dan pengujian hipotesis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

3.1.1. Karakteristik Responden

Proses pengumpulan data primer menghasilkan 65 jawaban responden, dimana jumlah tersebut merupakan keseluruhan peserta yang hadir dalam acara BISA Fest Pergelaran Kreasi Seni Fotografi. Oleh karena itu kriteria sampel jenuh telah terpenuhi, sehingga karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Sampel

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	55,4%
Perempuan	29	44,6%
Usia		
≤ 20 tahun	2	3,1%
21 – 25 tahun	17	26,2%
26 – 30 tahun	32	49,2%
31 – 35 tahun	8	12,3%
>35 tahun	6	9,2%
Pekerjaan		
Pelaku Ekraf	55	84,6%
Karyawan	7	10,8%
PNS	3	4,6%

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki, dengan jumlah 36 orang atau sebesar 55,4%. Dari segi usia, responden terbanyak berada dalam rentang usia 26–30 tahun, yaitu sebanyak 32 orang (49,2%). Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai pelaku ekonomi kreatif, berjumlah 55 orang atau 84,6%.

3.1.2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai nilai rata-rata dari setiap variabel yang diteliti, sehingga dapat diperoleh pemahaman mengenai bagaimana responden memberikan penilaian terhadap masing-masing variabel. Ringkasan statistik deskriptif dari setiap variabel yang diteliti disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Deskriptif

Variabel	Rerata	Keterangan
Kualitas Pelayanan	4,28	Sangat Tinggi
Fasilitas	4,33	
Kepuasan Peserta	4,40	

Sumber: Data diolah (2024)

Merujuk pada Tabel 3, terlihat bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan peserta dinilai sangat tinggi oleh responden, dengan masing-masing variabel memperoleh nilai rerata di atas 4. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan.

3.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan guna memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur instrumen penelitian dan menghasilkan hasil yang konsisten.

a. Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R-Hitung	R-Tabel	Sig. (2-tailed)
Kualitas Pelayanan (X1)	KP1-1	.380**	0,2441	0,002
	KP1-2	.527**	0,2441	0,000
	KP1-3	.729**	0,2441	0,000
	KP1-4	.465**	0,2441	0,000
	KP1-5	.696**	0,2441	0,000
	KP1-6	.366**	0,2441	0,003
	KP1-7	.613**	0,2441	0,000
	KP1-8	.729**	0,2441	0,000
	KP1-9	.546**	0,2441	0,000
	KP1-10	.675**	0,2441	0,000
Fasilitas (X2)	FS2-1	.628**	0,2441	0,000
	FS2-2	.385**	0,2441	0,002
	FS2-3	.588**	0,2441	0,000
	FS2-4	.420**	0,2441	0,000
	FS2-5	.604**	0,2441	0,000
	FS2-6	.418**	0,2441	0,001
	FS2-7	.412**	0,2441	0,001
	FS2-8	.476**	0,2441	0,000
	FS2-9	.669**	0,2441	0,000
	FS2-10	.736**	0,2441	0,000
Kepuasan Peserta (Y)	CS1	.601**	0,2441	0,000
	CS2	.598**	0,2441	0,000
	CS3	.639**	0,2441	0,000
	CS4	.378**	0,2441	0,002
	CS5	.595**	0,2441	0,000
	CS6	.447**	0,2441	0,000
	CS7	.530**	0,2441	0,000
	CS8	.728**	0,2441	0,000
	CS9	.485**	0,2441	0,000
	CS10	.625**	0,2441	0,000

Sumber: Data diolah (2024)

Mengacu pada Tabel 4, terlihat bahwa setiap item pada masing-masing variabel menunjukkan nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ (0,2441). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada kuesioner dinyatakan valid serta mampu mengukur dan merepresentasikan tujuan dari penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,780	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,723	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,758	Reliabel

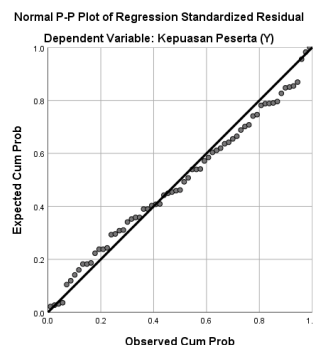
Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua item dari ketiga variabel tersebut reliabel karena nilai Cronbach's Alpha $\geq$ dari 0,6. Oleh karena itu, seluruh item pada variabel penelitian dianggap dapat dipercaya atau diandalkan sebagai alat ukur dalam penelitian karena memberikan hasil yang konsisten.

3.1.4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-plot

Mengacu pada gambar di atas, diketahui bahwa distribusi penyebaran data membentuk pola penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal sebuah diagram, atau melalui observasi terhadap histogram residualnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Untuk memastikan keabsahan hasil, maka dilakukan pengujian lanjutan menggunakan metode kolmogorov smirnov.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

	Sig.	Keterangan
Unstandarized Residual	0,200	Terdistribusi Normal

Sumber: Data diolah (2024)

Sebagaimana hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 6, diketahui bahwa signifikansi nilai residual adalah 0,200 yang mengindikasikan bahwa data terdistribusi normal. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini data telah terdistribusi normal, karena nilai signifikansi $\geq$ 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,375	2,669	Tidak Ada Multikolinearitas
Fasilitas (X2)	0,375	2,669	Tidak Ada Multikolinearitas

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa keseluruhan nilai $VIF \leq 10$ dan nilai tolerance $\geq 0,1$. Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam penelitian.

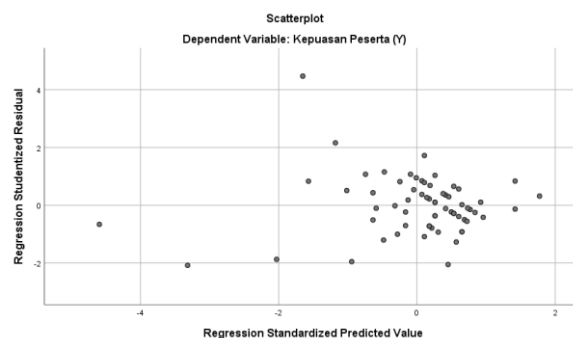
c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Glejser

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,470	Tidak Ada Heterokedastisitas
Fasilitas (X2)	0,095	Tidak Ada Heterokedastisitas

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil pengujian Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada masing-masing variabel adalah $\geq 0,05$. Sejalan dengan kriteria pengujian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Kemudian untuk memperkuat hasil pengujian, maka peneliti melakukan uji lanjutan dengan metode Scatterplot guna melihat pola penyebaran data.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Sejalan dengan hasil pengujian, diketahui bahwa seluruh data menyebar ke berbagai arah tanpa membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data terbebas dari heteroskedastisitas.

3.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	Signifikansi
Konstanta	8,766	0,009
Kualitas Pelayanan (X1)	0,355	0,001
Fasilitas (X2)	0,463	0,000

Sumber: Data diolah (2024)

Merujuk pada hasil analisis regresi dalam Tabel 9, maka persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 8,766 + 0,355 X_1 + 0,463 X_2$$

Mengacu pada persamaan tersebut, diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 8,766 mengindikasikan bahwa jika variabel independen bernilai 0, maka nilai kepuasan peserta masih berada pada tingkat 8,766. Kemudian koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,355 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,355 satuan, yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan.

Selanjutnya koefisien regresi variabel fasilitas (X2) sebesar 0,463 menunjukkan bahwa setiap peningkatan fasilitas sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,463 satuan.

3.1.6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan guna menjawab pertanyaan atas permasalahan penelitian. Adapun dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilihat dari tiga aspek yakni pengaruh parsial, pengaruh simultan, dan koefisien determinasi.

a. Uji Signifikansi Parsial

Tabel 10. Hasil Uji T

Variabel	Koefisien	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,355	0,001	H1 Diterima
Fasilitas (X2)	0,463	0,000	H2 Diterima

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 10 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal tersebut terjadi karena nilai koefisien positif dengan signifikansi $\leq 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis parsial dapat diterima.

b. Uji Signifikansi Simultan

Tabel 11. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	580,954	2	290,477	62,307	.000 ^b
Residual	289,046	62	4,662		
Total	870,000	64			

Sumber: Data diolah (2024)

Temuan Tabel 11 menunjukkan bahwa variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan memiliki signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 12. Koefisien Determinasi

Model	R	R-squared	Adjusted R-Squared	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	0,668	0,657	2,159

Sumber: Data diolah (2024)

Dalam model tersebut, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau adjusted R-square pada model penelitian ini adalah sebesar 0,657 atau 65,7% yang mengartikan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta adalah sebesar 65,7% sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian ini.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal tersebut didukung dengan signifikansi 0,001 yang nilainya $\leq 0,05$. Kemudian nilai koefisien menunjukkan hasil positif, yang artinya satu unit peningkatan pada kualitas pelayanan akan memicu peningkatan kepuasan peserta sebesar 0,355 atau 35,5%.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian Sagala & Safaruddin (2024), dengan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Perempatan *Event Organizer* berpengaruh positif signifikan

terhadap kepuasan peserta rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Kemudian penelitian (Railhan, 2022) menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen dalam memakai jasa *Event Organizer* Tridi Project. Selain itu, penelitian Maryati dan Husda (2020) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam.

Hasil tersebut juga sejalan dengan teori kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2021), dimana dalam teori tersebut dijelaskan bahwa kepuasan tercapai ketika pelayanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dilihat dari segi pelayanan, Torang *Organizer* telah menunjukkan berbagai aspek pelayanan yang berkualitas tinggi. Misalnya kejujuran dari pihak penyelenggara yang memberikan rasa tenang kepada peserta, karena mereka dapat mempercayai bahwa semua informasi dan janji yang diberikan akan dipenuhi. Selain itu, kesesuaian *run down* atau jadwal acara dengan apa yang telah direncanakan menunjukkan manajemen waktu yang baik dan pengorganisasian yang rapi, sehingga mengurangi potensi kekecewaan atau kebingungan di antara peserta. Selanjutnya konsep acara yang inovatif dan menarik juga berkontribusi pada pengalaman positif peserta karena peserta merasa mendapatkan sesuatu yang unik dan berharga dari acara tersebut. Ditambah lagi kecekatan dan keramahan tim dalam melayani peserta memberikan kenyamanan ekstra, sehingga membuat peserta merasa dihargai dan diperhatikan. Seluruh rangkaian elemen tersebut bersama-sama memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan rasa kepuasan peserta.

3.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta adalah nyata dan bukan merupakan hasil kebetulan. Lebih lanjut, nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel tersebut. Secara spesifik, koefisien sebesar 0,463 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada fasilitas akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan peserta sebesar 0,463 atau 46,3%. Dengan kata lain, perbaikan atau peningkatan dalam fasilitas akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan peserta. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dan peningkatan fasilitas berperan penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Temuan tersebut linier dengan penelitian Damanik & Tambunan (2024) yang menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta *event* Deliland Festival 2023. Linearitas hasil dari temuan dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel fasilitas secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Dimana semakin baik fasilitas yang disediakan, maka akan semakin meningkat kepuasan pesertanya. Lebih lanjut penelitian Diharja (2019) turut memberikan hasil serupa dengan menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan pada kepuasan peserta diklat. Linearitas hasil dari temuan dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel fasilitas secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Dimana semakin baik fasilitas yang disediakan, maka akan semakin meningkat kepuasan pesertanya.

Kepuasan pelanggan memberikan beragam keuntungan bagi pelaku usaha, diantaranya tercipta hubungan harmonis yang mendorong rekomendasi usaha kepada pihak lain atas testimoni jujur dari para peserta (Rusiyah et al., 2021). Oleh sebab itu, setiap perusahaan berupaya keras untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Upaya ini meliputi berbagai strategi, termasuk peningkatan kualitas produk atau layanan, peningkatan keterampilan dan sikap staf, serta penyediaan fasilitas yang lengkap dan berkualitas. Fasilitas yang memadai dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan nilai kepuasan pengunjung karena fasilitas yang baik akan menciptakan kesan positif terhadap perusahaan tersebut, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan kemungkinan peserta untuk merekomendasikan kepada orang lain. Sebagai contoh, Torang *Organizer* dalam acara BISA Fest menunjukkan bagaimana pentingnya kelengkapan dan kualitas fasilitas dalam menciptakan kepuasan pengunjung melalui penyediaan fasilitas yang memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengunjung, Torang *Organizer* berhasil menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi para peserta acara. Hal ini tidak hanya meningkatkan reputasi Torang *Organizer*, tetapi juga berpotensi meningkatkan partisipasi

dan antusiasme untuk acara-acara berikutnya yang mereka selenggarakan. Secara keseluruhan, upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan atau instansi. Melalui penyediaan fasilitas yang berkualitas dan pelayanan yang prima, diharapkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan dapat terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan mendatangkan manfaat jangka panjang bagi kedua belah pihak.

3.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan peserta, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin memadai fasilitas yang tersedia akan meningkatkan kepuasan peserta yang hadir. Hasil tersebut selaras dengan studi yang dilakukan oleh Damanik & Tambunan (2024), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Event Deliland Festival 2023.

Berlandaskan pada teori kepuasan konsumen, rasa puas timbul ketika terdapat keselarasan antara harapan awal individu dengan pengalaman nyata yang diperoleh, atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut (Muthmainnah et al., 2021). Dalam penelitian ini, peserta yang menghadiri suatu acara memiliki harapan tertentu terhadap kualitas layanan serta fasilitas yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka atau melampauinya, maka akan terjadi *positive disconfirmation*, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan peserta. Selain itu, temuan penelitian ini juga selaras dengan teori *service quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Rochmaniah & Zulia, 2024). Ketika penyelenggara acara mampu mengakomodasi kelima aspek tersebut secara optimal, maka tingkat kepuasan peserta dapat terpenuhi.

Oleh sebab itu, ketersediaan fasilitas yang memadai berkontribusi terhadap aspek *tangibles*, sedangkan mutu layanan mencerminkan keandalan serta daya tanggap penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan peserta. Adapun penyelenggaraan *BISA Fest* yang dilakukan oleh Torang Organizer menunjukkan kualitas layanan dan fasilitas yang cukup baik, sehingga kepuasan peserta yang diperoleh juga menunjukkan hasil yang positif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta *BISA Fest* Pergelaran Kreasi Seni Fotografi yang diselenggarakan oleh Torang Organizer. Pengujian statistik menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan berimplikasi pada meningkatnya kepuasan peserta. Demikian pula, peningkatan kualitas fasilitas juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta. Selain itu, baik kualitas pelayanan maupun fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai *adjusted R-square* sebesar 65,7% menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan kepuasan peserta adalah sebesar 65,7%, sementara 34,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Temuan ini menekankan pentingnya perhatian terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan peserta pada acara-acara serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anhar, A., Haryanti, I., & Hamidah, N. K. (2024). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Receh Coffee. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 2(3), 52-58.
- Anwar, M. V. H., & Indayani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung Dekleine Batu Culinary & Camp Café di Malang. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.47134/innovative.v1i4.49>

- Ardipa, L., Sulistiawati, W. A., & Astuti, D. (2025). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Tempe 5.17 Salatiga. *Journal of Business Economics and Management* | E-ISSN: 3063-8968, 1(3), 178-185.
- Bangsawan, G. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.27-40>
- Damanik, S. B. V. E., & Tambunan, S. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Event Deliland Festival 2023. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(2), 38–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jurma.v2i2.1700>
- Diharja, E. S. J. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta DIKLAT. *Iqtisha Dequity: Jurnal Manajemen*, 1(2), 12–24.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Erlangga.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1). <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Muthmainnah, Wahidah, I. N., Noer, M. A., & Ahmad, R. (2021). Teori Kepuasan Konsumen. Open Science Framework (OSF).
- Prayitno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews*. CV. Cahaya Harapan.
- Rahman, M. A., Aniswar, I., Arinaullah, N., Kurniawan, M. L., Meranda, M., Aprina, I. O., & Shabrina, U. (2023). Kompetisi Fotografi dan Video di Taman Nasional Sembilang untuk Promosi Wisata. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sultan Indonesia*, 1(1). <https://doi.org/10.58291/abdisultan.v1i1.187>
- Raihan. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Memakai Jasa Event Organizer Tridi Project* [Universitas Medan Area]. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/17070>
- Rochmaniah, A., & Zulia, D. (2023). Persepsi Konsumen pada Layanan JNE Express Cabang Utama Mojokerto. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 2(2), 14-14.
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3.
- Sagala, R. I. B., & Safaruddin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan PT Perempatan Event Organizer terhadap Kepuasan Peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(2), 16–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jurma.v2i2.1693>
- Siregar, N., & Elfikri, M. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat). *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 3(1), 1-9.
- Suenti, S., & Sarah, S. (2025). Pengaruh Harga, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Mixue Ice Cream & Tea Kopo Soetta, Kota Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 11(1), 389-399.
- Utami, R. N., & Hartono, H. (2025). Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Jetis Sukoharjo. *Indonesian Journal on Medical Science*, 12(1).
- Yasnida, Y., Kartini, K., & Mardoni, A. (2025). Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Di Objek Wisata Puncak Lawang. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 4(1), 73-87.

Halaman Ini Dikosongkan