**Siti Yumna Annisa1; Rudiansyah2**

**Politeknik Negeri Medan1** [*sitiyumnaannisa385@gmail.com*](mailto:sitiyumnaannisa385@gmail.com)

**Universitas Sumatera Utara2**

[*rudiansyah@usu.ac.id*](mailto:rudiansyah@usu.ac.id)

Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Building Technology Expo 2019

PT. Debindo Jakarta

**Abstrak**

Tulisan ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kulitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada acara Indonesia Building Technology Expo 2019 yang di selenggarakan oleh PT Debindo. Jumlah responden yang diambil dari kegiatan ini yaitu 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner, dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Berdasarkan hasil perhitungan signifikansi pengaruh parsial dapat diuji dengan uji Wald didapat hasil pada bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y), empati (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y),  kehandalan (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y), daya tanggap (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y), jaminan (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Dengan nilai signifikan 0,819 lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05, maka variabel-variabel bebas mampu memprediksi dengan baik observed probabilitas dari kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci**: PT. Debindo; Pengaruh Kualitas; Jasa; Pelayanan; Pengunjung.

PENDAHULUAN

Industri MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*) adalah salah satu bagian dari sektor pariwisata yang saat ini sedang mengalami perkembangan sangat pesat. Perkembangan bisnis MICE yang merupakan bagian dari industri pariwisata masa kini dan telah memberikan warna yang beragam terhadap jenis kegiatan pariwisata yang identik dengan pemberian pelayanan.

Salah satu bentuk dari MICE adalah Exhibition atau pameran, adalah sebuah kegiatan yang diadakan sehingga perusahaan dari industri tertentu dapat memamerkan dan mendemonstrasikan produk maupun layanan terbaru yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, mengikuti tren serta mempelajari peluang dan tantangan di depan. Ajang pameran ini biasa diselengarakan oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang MICE.

PT Debindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang exhibition. Perusahaan ini melayani kerjasama dengan pelayanan yang professional dan mengedepankan kualitas. Kegiatan yang diadakan menjadi agenda tahunan perusahaan yang secara konsisten terus meningkat kualitas dan kuantitasnya.

*Indonesia Building Technology Expo* (IBT) merupakan pameran bahan bangunan dan teknologi terbesar di Indonesia. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan informasi komprehensif mengenai pembangunan industri dan teknlogi bahan bangunan terkini kepada masyarakat lokal dan internasional.

Konsumen merupakan mitra sekaligus rekan yang perlu dijaga hubungan baiknya demi keberlangsungan perusahaan dalam yang optimal, yaitu beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang maksimal guna tercapai kepuasan pelanggan.menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara konstan. Dalam hal ini PT Debindo berusaha memberikan pelayanan

Tabel 1 Kegiatan Tahunan PT. Debindo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun | Jumlah Event | Kota |
| 2014 | 29 *event* | Bali, Jakarta, Makassar, Surabaya. |
| 2015 | 57 *event* | Bali, Bandung, Jakarta, Makassar, Semarang, Surabaya, Padang. |
| 2016 | 26 *event* | Bali, Bandung, Banten, Jakarta, Kediri, Kuburaya, Makassar, Mojokerto, Semarang, Surabaya. |
| 2017 | 37 *event* | Bali, Bandung, Banten, Jakarta, Kediri, Kuburaya, Makassar, Semarang, Surabaya, Pontianak. |
| 2018 | 29 *event* | Bali, Bandung, Banten, Jakarta, Kediri, Kuburaya, Makassar, Semarang, Surabaya, Pontianak. |
| 2019 - Mei | 8 *event* | Bali, Banten, Banyuwangi, Jakarta, Surabaya. |

Sumber: PT Debindo, 2019

Dapat dilihat dari tabel diatas jumlah kegiatan PT Debindo mengalami penurunan. Dari jumlah tersebut dapat diperkirakan bahwa peserta untuk setiap kegiatan berbeda-beda dikarenakan kegiatan yang berbeda pula setiap waktunya, dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa apakah ada waktu tertentu mempengaruhi banyaknya jumlah kegiatan yang dilaksanakan atau pada saat itu telah diterapkan dimensi kualitas pelayanan  dengan baik dan tepat, atau dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan tidak tepat.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima (5) dimensi kualitas jasa, yaitu: Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Empati, dan Jaminan.

# METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017), variabel peniliti adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja ditetapkan oleh peniliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono dalam Sujarweni (2014), secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain. Penelitian ini menggunakan dua variable, yaitu.

## Variabel Dependen

Sugiyono (2017), variabel dependen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variebel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pengunjung (Y) dari pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan PT Debindo. Menurut Mas’ud (2004), variabel kepuasan pengunjung dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

* Perusahaan mau berdiskusi
* Reputasi perusahaan dipercaya
* Karyawan mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan
* Produk baru yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan

## Variabel Independen

Sugiyono (2017), variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini varibel independennya adalah:

### Bukti Fisik (X1)

Menurut Tjiptono (2018), bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputifasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Selanjutnya varibel bukti fisik dapat diukur dengan indicator sebagai berikut  :

* Penataan interior dan eksterior
* Kerapian dan kebersihan ruangan
* Teknologi yang digunakan

### Kehandalan (X2)

Menurut Tjiptono (2018), kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yangdijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Variabel kehandalan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

* Ketepatan waktu bila berjanji
* Jujur dalam pelayanan
* Berusaha menghindari kesalahan

### Daya Tanggap (X3)

Menurut Tjiptono (2018), daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu parapelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Assegaf  (2009), variabel daya tanggap dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

* Siap membantu pelanggan
* Kecepatan dalam pelayanan
* Komunikasi yang lancar

### Jaminan (X4)

Menurut Tjiptono (2018), jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan; bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan. Assegaf (2009), variabel jaminan dapat diukur dengan indikator di bawah ini:

* Pelayanan sopan
* Terampil dalam melaksanakan tugas
* Pengetahuan memadai

### Empati (X5)

Menurut Tjiptono (2018), empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yangbaik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Assegaf (2009), variabel empati diukur dengan indikator seperti:

* Perhatian kepada pelanggan
* Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan
* Mengutamakan kepentingan pelanggan

Gambaran mengenai definisi operasional dan indikator dari variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2. di bawah ini.

Tabel 2 Definisi Operasional dan Indikator

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional | Indikator |
| Bukti Fisik (X1) | Keinginan PT Debindo dalam memberikan pelayanan dengan bukti penampilan fasilitas fisik. | Peralatan yang modern  Kenyamanan ruang tunggu  Penataan eksterior dan interior |
| Kehandalan (X2) | Kemampuan PT Debindo dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan memberikan pelayanan tepat dan terpercaya. | *Crew* PT Debindo harus bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi kepada pengunjung tiap ada keluhan.  *Crew* PT Debindo memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan keluhan pengunjung  *Crew* PT Debindo secara konsisten bersikap sopan kepada pengunjung. |
| Daya Tanggap (X3) | Kemampuan dan kemauan PT Debindo untuk membantu pelanggan. | *Crew* PT Debindo cepat tanggap dalam merespon keluhan pengunjung  Crew PT Debindo memberikan pelayanan total sesuai dengan yang diinformasikan pengunjung. |
| Jaminan (X4) | Pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki *crew* PT Debindo dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pengunjung terhadap pelayanan. | Pengetahuan tinggi *crew* PT Debindo mengenai *Event* yang sedang dilaksanakan.  *Crew* PT Debindo bersikap jujur agar dapat dipercaya pengunjung  Ketrampilan *Crew* PT Debindo dalam bekerja sangat baik. |
| Empati (X5) | Perhatian tulus yang diberikan PT Debindo kepada pengunjung. | *Crew* PT Debindo harus bersungguh-sungguh memperhatikan kepetingan setiap pengunjung  *Crew* PT Debindo harus memahami kebutuhan spesifik pengunjung  Kemampuan tinggi *crew* PT Debindo dalam berkomunikasi dengan pengunjung. |
| Kepuasaan Pengunjung (Y) | Perasaan pengunjung setelah menggunakan jasa pelayanan PT Debindo. | Pengunjung merasa puas atas keseluruhan pelayanan.  Pengunjung berminat untuk kembali mengunjungi *event* yang diselenggarakan oleh PT Debindo. |

Sumber: PT Debindo, 2019

## Populasi dan Sampel

Sugiyono (2017), populasi adalah generalisasi yang terdiri atas sebuah objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peniliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 26.000 pengunjung pameran, sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang pengunjung pameran, teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Simple random sampling atau teknik pengambilan dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Responden yang dipilih untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil peneliti menggunakan rumus *slovin*.

n = N1+Ne²

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Pada event *Indonesia Building Technology Expo* 2019 diperkirakan terdapat 26.000 pengunjung yang berkunjung dalam event tersebut dengan toleransi kesalahan sebesar 10%. Dan sampel yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

n = N1+Ne²

n = 26.0001+26.000x0,1² = 99,61 = 100 orang responden.

## Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder, adapun penjelasannya sebagai berikut.

### Data Primer

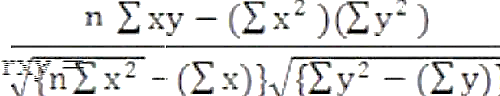
Sugiyono (2017:187), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

### Data Sekunder

Sugiyono (2017:187), data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

## Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur benar atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk *degree of feedom* (df) = n-k, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013 : 45).



Dimana :

Rxy = Koefisien k orelasi ( r-hitung)

∑ x = Skor variabel independen

∑ y = Skor variabel dependen

∑ xy = Hasil kali skor butir dengan skor

total

n = Jumlah responden

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi berdasarkan variabel bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepuasan. Berdasarkan analisis statistik deskriptif diperoleh gambaran sampel sebagai berikut.

Tabel 3 Statistik Deskriptif Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Kepuasan

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | Variance |
| Tangible | 100 | 10 | 15 | 12,46 | 1,494 | 2,231 |
| Reliability | 100 | 9 | 15 | 12,39 | 1,490 | 2,220 |
| Empathy | 100 | 8 | 15 | 12,08 | 1,643 | 2,701 |
| Responsiveness | 100 | 5 | 10 | 7,78 | 1,268 | 1,608 |
| Assurance | 100 | 10 | 15 | 12,40 | 1,371 | 1,879 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |  |

Sumber : Siti Yumna Annisa, 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai minimum bukti fisik adalah 10 dan nilai maksimum 15. Nilai minimum empati adalah 9 dan nilai maksimum 15. Nilai minimum kehandalan adalah 8 dan nilai maksimum 15. Nilai minimumdaya tanggap adalah 5 dan nilai maksimum 10. Nilai minimum jaminan adalah 10 dan nilai maksimum 15.

## Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik menunjukkan kemampuan lokasi dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Kondisi peralatan, gedung dan peralatan fisik adalah bentuk dari bukti nyata dari kemungkinankan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan *event organizer*. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner tangible untuk mengukur persepsi konsumen mengenai bukti fisik dari event Indonesia Building Technology Expo. Hasil tanggapan terhadap tangible dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Fisik

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah |
| SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Fasilitas yang disediakan penyelenggara telah memberikan pelayanan terbaik demi menjaga hubungan baik dan kenyamanan bagi pengunjung. | 40 | 39 | 5 | 11 | 5 | 100 |
|  |  | 40% | 39% | 5% | 11% | 5% | 100% |
| 2 | Sebagai pengunjung event, mendapatkan layanan keamanan yang sangat penting untuk kelancaran acara. | 22 | 55 | 8 | 9 | 6 | 100 |
|  |  | 22% | 55% | 8% | 9% | 6% | 100% |
| 3 | Acara yang disediakan memiliki daya tarik dan juga menghibur. | 27 | 36 | 16 | 16 | 5 | 100 |
|  |  | 27% | 36% | 16% | 16% | 5% | 100% |

Sumber : Siti Yumna Annisa, 2019

## Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan/Kepercayaan

Kehandalan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang segera,akurat dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan tiga item kuesioner *reability* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai kehandalan pelayanan pihak penyelenggara kepada setiap pengunjung event Indonesia Building Technlogy Expo. Hasil tanggapan terhadap kehandalan dapat di jelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah |
| SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Selama mengikuti kelangsungan event, acara berjalan dengan tepat waktu dan acara berjalan dengan tertib. | 29 | 43 | 14 | 8 | 6 | 100 |
|  |  | 29% | 43% | 14% | 0% | 0% | 100% |
| 2 | Pihak penyelanggara menampilkan pelayanan yang secara akurat dan handal. | 11 | 49 | 19 | 12 | 9 | 100 |
|  |  | 11% | 49% | 19% | 12% | 9% | 100% |
| 3 | Sikap tanggap pihak penyelenggara terhadap keluhan sangat cepat. | 27 | 39 | 20 | 8 | 6 | 100 |
|  |  | 27% | 39% | 20% | 8% | 6% | 100% |

Sumber : Siti Yumna Annisa, 2019

## Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian

Kepedulian menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Penelitian ini menggunakan tiga item kuesioner emphaty untuk mengukur persepsi konsumen mengenai perhatian yang diberikan oleh PT Debindo. Hasil tanggapan terhadap emphaty dapat di jelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 6 Tanggapan Responden Mengenai Emphaty

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah |
| SS | S | KS | TS | STS |  |
| 1 | Pihak penyelanggara sangat perhatian kepada  para pengunjung. | 26 | 40 | 17 | 10 | 7 | 100 |
|  |  | 26% | 40% | 17% | 10% | 7% | 100% |
| 2 | Kesediaan pihak penyelenggaran memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung. | 13 | 53 | 13 | 10 | 11 | 100 |
|  |  | 13% | 53% | 13% | 10% | 11% | 100% |
| 3 | Saya merasa puas terhadap Event ini. | 23 | 39 | 7 | 19 | 12 | 100 |
|  |  | 23% | 39% | 7% | 19% | 12% | 100% |

Sumber: Siti Yumna Annisa, 2019

## Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap

Daya tanggap adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan dua item kuesioner responnsiveness untuk mengukur persepsi konsumen mengenai ketanggapan penyelenggara terhadap pengunjung. Hasil tanggapan terhadap variabel daya tanggap (responsiveness) dapat dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 7 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah |
| SS | S | KS | TS | STS |  |
| 1 | Selama mengikuti kelangsungan event, acara berjalan dengan tepat waktu dan acara berjalan dengan tertib. | 29 | 38 | 12 | 14 | 7 | 100 |
|  |  | 29% | 38% | 12% | 14% | 7% | 100% |
| 2 | Pihak penyelanggara menampilkan pelayanan yang secara akurat dan handal. | 9 | 67 | 18 | 6 | 0 | 100 |
|  |  | 9% | 67% | 18% | 6% | 0% | 100% |

Sumber: Siti Yumna Annisa, 2019

## Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan

Jaminan menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi jasa. Penelitian ini menggunakan tiga item kuesioner assurance untuk mengukur persepsi konsumen mengenai jaminan yang diberikan oleh PT Debindo kepada pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap assurance dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 8 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Pihak penyelenggara dapat diandalkan. | 22 | 42 | 10 | 15 | 11 | 100 |
|  |  | 22% | 42% | 10% | 15% | 11% | 100% |
| 2 | Pihak penyelenggara sangat bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pengunjung. | 24 | 37 | 17 | 15 | 7 | 100 |
|  |  | 24% | 37% | 17% | 15% | 7% | 100% |
| 3 | Dalam pelayanan pihak penyelenggra memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung. | 27 | 37 | 9 | 17 | 10 | 100 |
|  |  | 27% | 37% | 9% | 17% | 10% | 100% |

Sumber: Siti Yumna Annisa, 2019

## Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu perasaan didalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang konsumen. Hasil tanggapan terhadap kepuasan konsumen dapat di jelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Saya senang bergabung dalam event ini | 9 | 43 | 19 | 16 | 13 | 100 |
|  |  | 9% | 43% | 19% | 16% | 13% | 100% |
| 2 | Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan panitia dan perlengkapan pada saat event berlangsung. | 27 | 36 | 25 | 5 | 7 | 100 |
|  |  | 27% | 36% | 25% | 5% | 7% | 100% |
| 3 | Saya akan bergabung dalam event berikutnya yang diselenggarakan oleh EO ini. | 26 | 32 | 18 | 13 | 11 | 100 |
|  |  | 26% | 32% | 18% | 13% | 11% | 100% |
| 4 | Saya akan merekomendasikan EO ini kepada orang lain. | 25 | 51 | 4 | 12 | 8 | 100 |
|  |  | 25% | 51% | 4% | 12% | 8% | 100% |
| 5 | Saya merasa puas terhadap pelayanan EO ini | 26 | 42 | 11 | 10 | 11 | 100 |
|  |  | 26% | 42% | 11% | 10% | 11% | 100% |

Sumber: Siti Yumna Annisa, 2019

# HASIL ANALISIS DATA

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis koerelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS. Nilai signifikansi yang mana lebih besar dari 0,05 menujukkan sebagai item yang valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10 Hasil Pengujian Validitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
| 1 | X1.1 | 1 | 0,1654 | Valid |
|  | X1.2 | 0,871 | 0,1654 | Valid |
|  |  |  |  |  |
|  | X1.3 | 0,899 | 0,1654 | Valid |
| 2 | X2.1 | 0,905 | 0,1654 | Valid |
|  | X2.2 | 0,726 | 0,1654 | Valid |
|  | X2.3 | 0,874 | 0,1654 | Valid |
| 3 | X3.1 | 0,889 | 0,1654 | Valid |
|  | X3.2 | 0,772 | 0,1654 | Valid |
|  | X3.3 | 0,864 | 0,1654 | Valid |
| 4 | X4.1 | 0,925 | 0,1654 | Valid |
|  | X4.2 | 0,714 | 0,1654 | Valid |
| 5 | X5.1 | 0,874 | 0,1654 | Valid |
|  | X5.2 | 0,875 | 0,1654 | Valid |
|  | X5.3 | 0,905 | 0,1654 | Valid |
| 6 | Y1.1 | 0,697 | 0,1654 | Valid |
|  | Y1.2 | 0,830 | 0,1654 | Valid |
|  | Y1.3 | 0,851 | 0,1654 | Valid |
|  | Y1.4 | 0,899 | 0,1654 | Valid |
|  | Y1.5 | 0,890 | 0,1654 | Valid |

Sumber : Siti Yumna Annisa, 2019

Ketentuan valid atau tidaknya suatu pertanyaan pada kuesioner, dibandingkan dengan nilai r table, terlebih dahulu dihitung nilai derajat bebas (*degree of freedom*) dengan rumus:

df = n-2

Dimana:

Df = degree of freedom

n = jumlah sampel

2 = variabel bebas dan variabel terikat

Sehingga nilai derajat bebas dapat dihitung sebesar:

df = 100-2=98

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas hanya dilakukan terhadap item pertanyaan yang telah dinyatakan valid. Berikut hasil uji dari uji reliablititas terhadap butir-butir pertanyaan yang valid.

Tabel 11 hasil Pengujian Reliabilitas

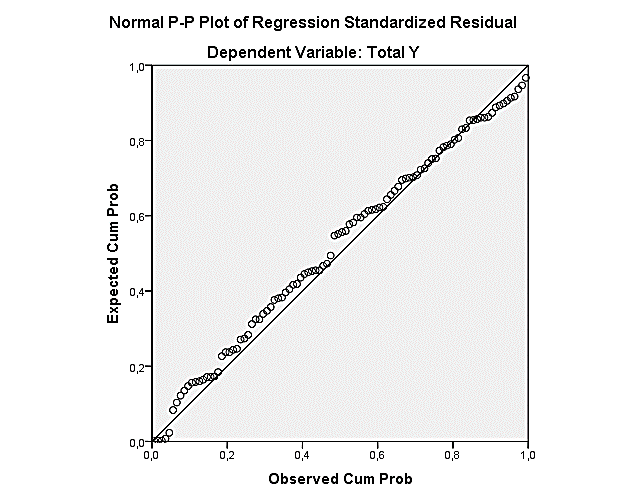
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Nilai Batas | Cronbach’s Alpha | Keterangan |
| 1 | Tampilan Fisik (X1) | 0,60 | 0,954 | Reliabel |
| 2 | Kehandalan (X2) | 0,60 | 0,961 | Reliabel |
| 3 | Daya tanggap (X3) | 0,60 | 0,957 | Reliabel |
| 4 | Kepedulian (X4) | 0,60 | 0,904 | Reliabel |
| 5 | Jaminan (X5) | 0,60 | 0,973 | Reliabel |
| 6 | Kepuasan Konsumen | 0,60 | 0,968 | Reliabel |

Sumber: Siti Yumna Annisa, 2019

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas seluruh variabel ≥ 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian  kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan reliabel atau handal.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas



Gambar 1 Pengujian Normalitas

Sumber : Siti Yumna Annisa, 2019

Berdasarkan gambar 1. diatas, pada grafik normal plot dengan asumsi sebagai berikut data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.Selain grafik diatas, uji normalitas dapat diuji dengan Kormogolov-Smirnov Test.

### Uji Multikolonieritas

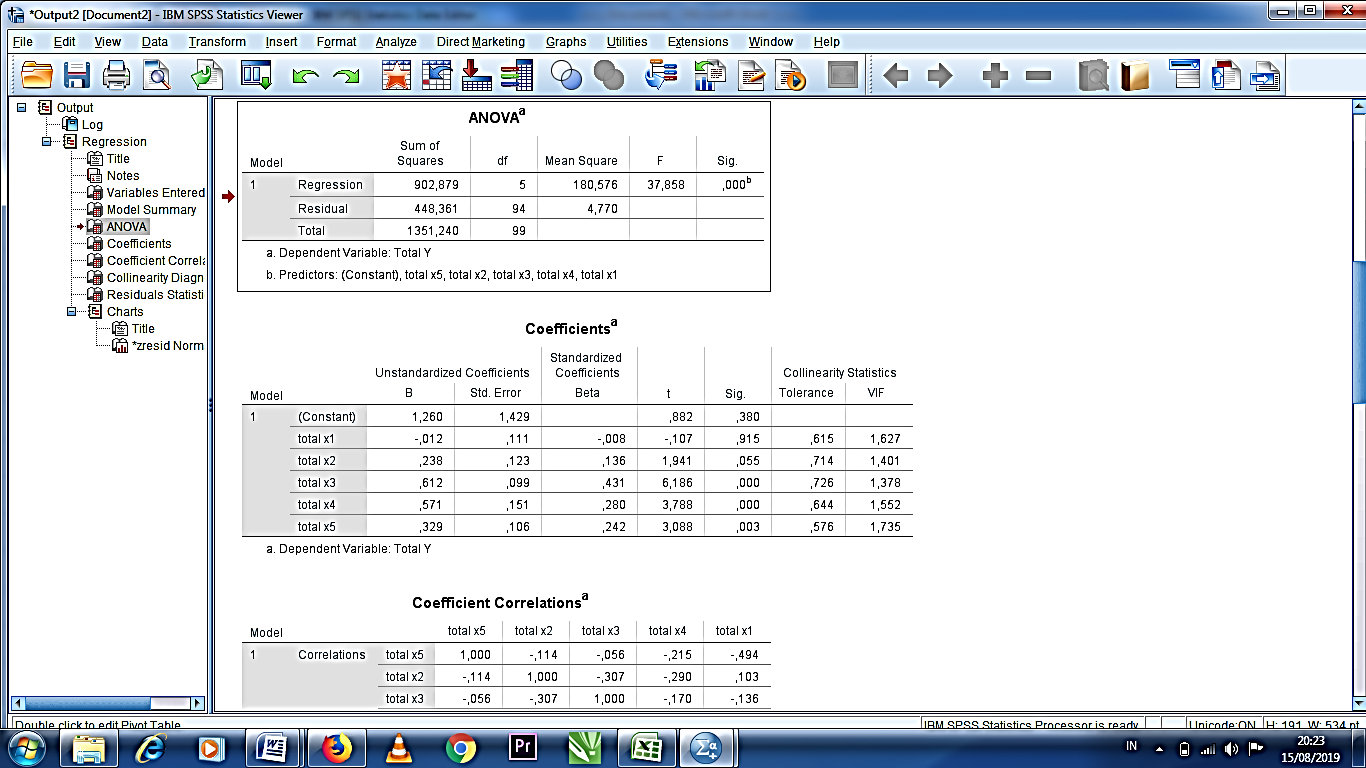
Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel bebas. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai Inflation Factor (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,10 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

Tabel 12 Uji Multikolinearitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | 0,615 | 1,627 | Tidak Multikolinear |
| Kepuasan Pengunjung | 0,615 | 1,627 | Tidak Multikolinear |

Sumber: Siti Yumna Annisa, 2019

Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala multikolonieritas bisa dilihat dari nilai VIF (variance inflation factor) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model regresi. Berdasarkan Tabel 4.15 di atas nilai VIF < 10 yaitu 1,231 < 10 dan nilai Tolerance > 0,10 yaitu 0,812 > 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan multikolinearitas pada model regresi.

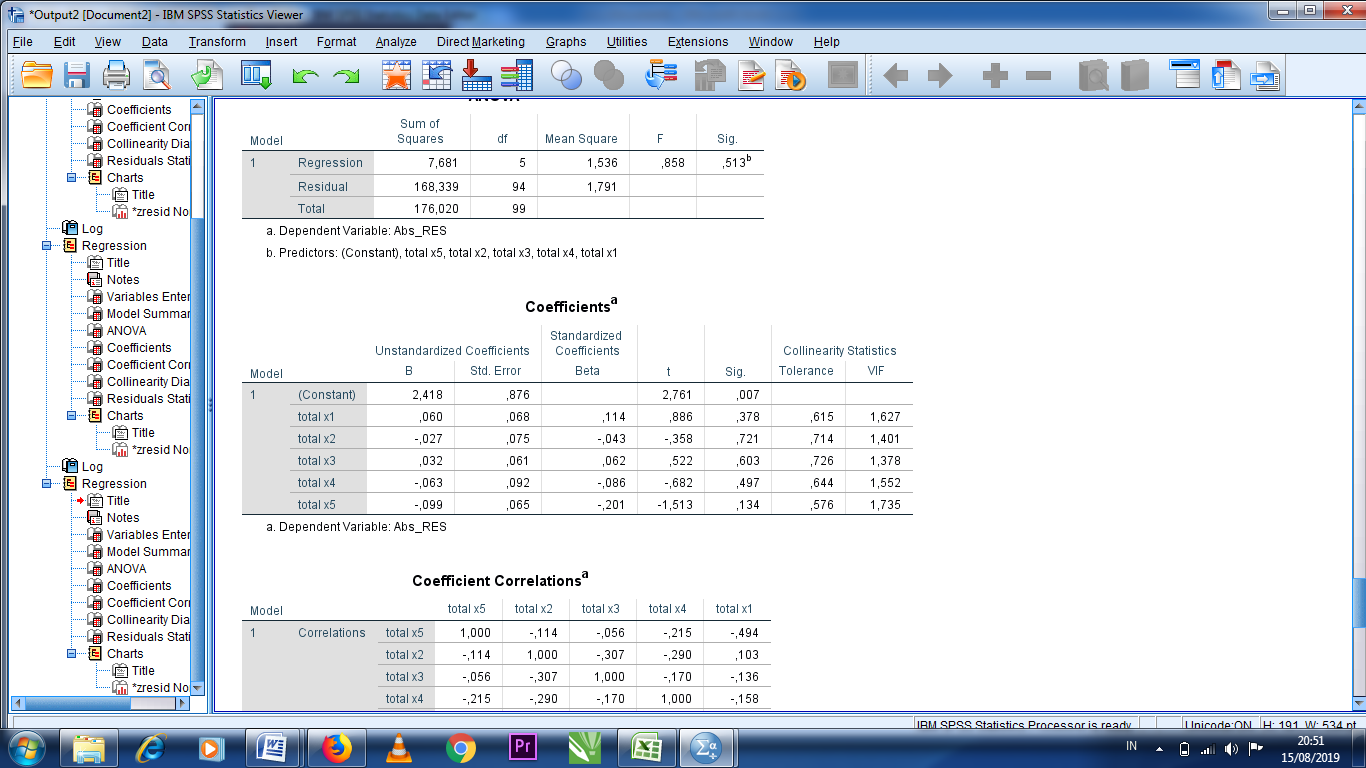
Gambar 2 Nilai VIF dari Variabel Bebas pada Model Regresi

Pada bagian C Statistic Berdasarkan tabel output koefisien diketahui nilai tolerance dari x1 adalah 0,615, x2 bernilai 0,714, x3 bernilai 0,726, x4 bernilai 0,644, x5 bernilai 0,576. Dari nilai-nilai tsb lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF dari x1 adalah 1,627, x2 bernilai 1,401, x3 bernilai 1,378, x4 bernilai 1,552, x5 bernilai 1,735. Dari nilai VIF tersebut lebih kecil dari 10,00. Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak terjadi gangguan multikolinearitas pada model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Jika signifikansi lebih besar dari nilai 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji heteroskedastisitas dengan Glejser. Hasil uji ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Gambar 3 Uji Heteroskedasitas

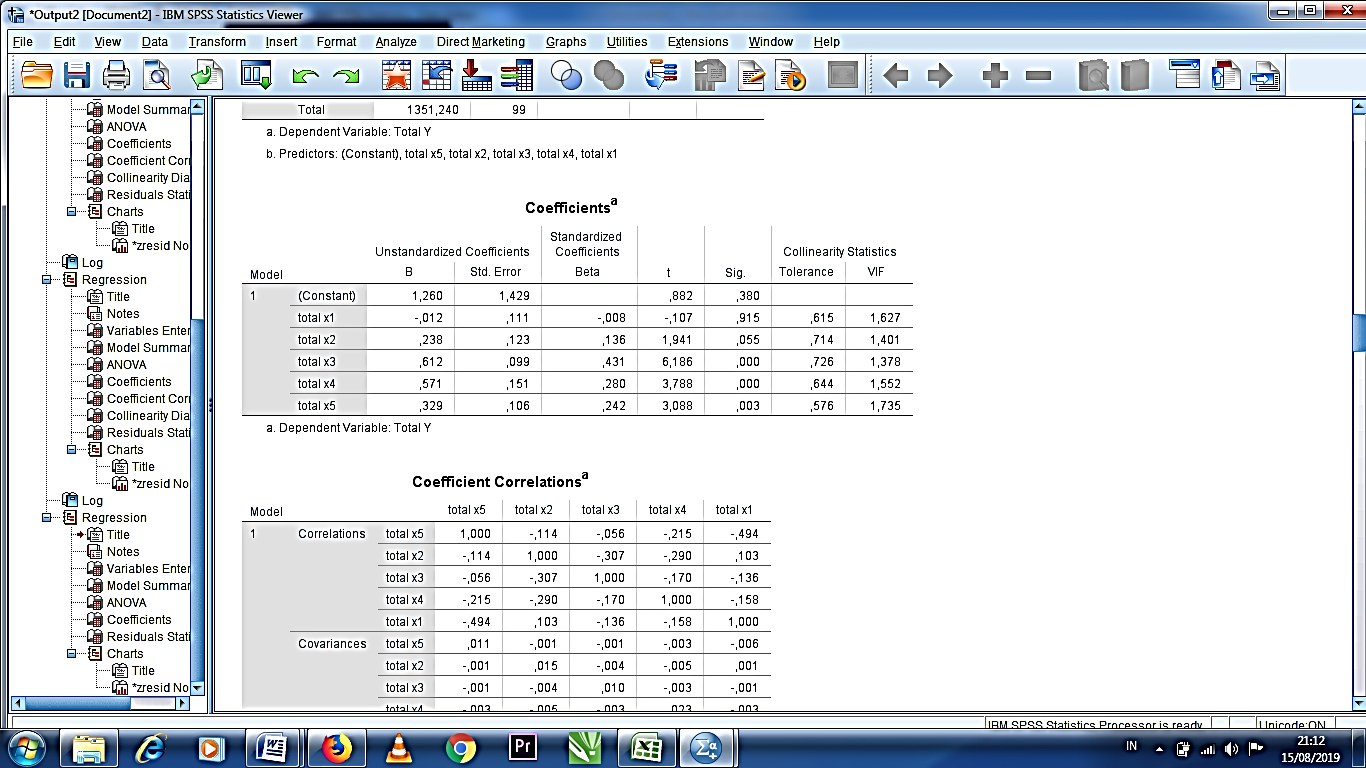


Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi  dari x1 sebesar 0,378, x2 sebesar 0,721, x3 sebesar 0,603, x4 sebesar 0,497, x5 sebesar 0,134. Karena nilai variable lebih besar dari nilai 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada data.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tangiable, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa PT. Debindo.

Gambar 4 Analisis Regresi Linier Berganda

****

Sumber : Siti Yumna Annisa, 2019

Y=1,260+(-0,012) + 0,238 + 0,612 + 0,571 + 0,329

Kepuasan konsumen

b1 = Koefisien regresi variabel X1 (tangiable)

b2 = Koefisien regresi variabel X2 (reliability)

b3 = Koefisien regresi variabel X3 (responsiveness)

b4 = Koefisien regresi variabel X4 (assurance)

b5 = Koefisien regresi variabel X5 (empathy)

X1 = Bukti fisik (tangiable)

X2 = Kehandalan (reliability)

X3 = Daya tanggap (responsiveness)

X4 = Jaminan (assurance)

X5 = Empati (empathy)

## Uji Hipotesis

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersam-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu probabilitas signifikansi ˃ 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Tabel 13 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 902.879 | 5 | 180.576 | 37.858 | .000b |
| Residual | 448.361 | 94 | 4.770 |  |  |
| Total | 1351.240 | 99 |  |  |  |

Dependent Variable: Total Y

Predictors: (Constant), x5. Assurance, x3. Empathy, x4. Responsiveness, x2. Reliability, x1. Tangible

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas pengujian pengaruh variabel bebas secara Bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan Uji F. Nilai F hitung = 37,858 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel bebas (Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel (kepuasan konsumen).

### Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel X dan Y, apakah variabel kualitas pelayanan X1, X2, X3, X4, X5 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y ( kepuasan konsumen ) secara terpisah atau parsial.

Tabel 14 Hasil Uji Parsial (Uji-t)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 1.260 | 1.429 |  | .882 | .380 |
| total x1 | -.012 | .111 | -.008 | -.107 | .915 |
| total x2 | .238 | .123 | .136 | 1.941 | .055 |
| total x3 | .612 | .099 | .431 | 6.186 | .000 |
| total x4 | .571 | .151 | .280 | 3.788 | .000 |
| total x5 | .329 | .106 | .242 | 3.088 | .003 |

Dependent Variable: Total Y

Predictors: (Constant), x5. Assurance, x3. Empathy, x4. Responsiveness, x2. Reliability, x1. Tangible

Uji parsial dilihat dari t hitung yang dibandingkan dengan t tabel. Untuk menentukan nilai t tabel, terlebih dahulu dihitung nilai derajat bebas (degree of freedom) dengan rumus.

Df  = n - k

= 100 - 6

Dimana :

df = degree of freedom (derajat)

n= jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 100

k= Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu 6

Nilai derajat bebas dapat dihitung sebesar df = 100-6 = 94. Pada α = 0,05 t tabel adalah 1,66123. Berdasarkan data diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

Variabel bukti fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,915) > 0,05 dan nilai t hitung (-1,07) < nilai t tabel (1,66123).

Variabel kehandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,550) > 0,05 dan nilai t hitung (1,941) > nilai t tabel (1,66123)

Variabel  daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < 0,05 dan nilai t hitung (6,186) > nilai t tabel (1,66123)

Variabel jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < 0,05 dan nilai t hitung (3,788) > nilai t tabel (1,66123)

Variabel empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,00) < 0,05 dan nilai t hitung (3,088) > nilai t tabel (1,66123)

### Koefisien Determinasi (R²)

Koefeisien determinasi (R2) Ddigunakan untuk mengetahui presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X0. Jika R2  semakin besar, maka presentasi perubahan variable tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variable (X) semakin tinggi. Jika R2 semakin kecil, maka presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh vaiabel bebas (X) semakin rendah.

Tabel 15 Hasil Koefisien Determinasi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .817a | .668 | .651 | 2.184 |

Predictors: (Constant), total x5, total x2, total x3, total x4, total x1

Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan tabel di atas hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (Adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,668. Nilai tersebut berarti seluruh variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati,) mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang dapat di jelaskan pada penelitian selanjutnya.

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dari pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event Indonesia Building Technology Expo tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan uji F atau secara simultan kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap  kepuasan konsumen sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang belum diuraikan pada penelitian.

Berdasarkan uji T secara parsial variabel jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan bukti fisik dan kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain, variabel jaminan, daya tanggap dan empati yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang paling baik dilakukan PT Debindo adalah daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada variabel daya tanggap, konsumen sangat setuju dengan indikator kesiapan panitia untuk membantu konsumen dalam memberikan informasi. Pada variabel jaminan konsumen sangat setuju dengan indikator pihak penyelenggara sangat bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan konsumen. Pada variabel empati konsumen sangat setuju dengan indikator setiap pertanyaan dengan peserta, pihak penyelenggara selalu  menjawab dengan baik dan konkrit. Disisi lain, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paling tidak berpengaruh yang dilakukan oleh PT Debindo pada event Indonesia Buiding Technology Expo tahun 2019 adalah adalah bukti fisik dan diikuti kehandalan. Pada variabel bukti fisik, konsumen kurang setuju dengan indikator susunan kegiatan yang menarik, sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada variabel kehandalan, konsumenn kurang kurang setuju dengan indikator memberikan informasi pelayanan secara efektif dan efisien, sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

# DAFTAR PUSTAKA

Agustyn, Renata Riskia. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Diponegoro Jurnal Manajemen Vol.2. Semarang.

Assegaf, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan PT. Garuda di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.10, Vol.2.Unisulla Semarang. Semarang.

Dirgantara, Wara. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Juwandi ,Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta. Erlangga.

Kurniawan, Aji. 2018. Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Pada Auto 2000 Singaraja. Diponegoro Jurnal Manajemen Vol.7. Semarang.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jakarta. Indeks.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat.

Muttaqqin, Imam. 2014. Studi Komparatif Konsep Kepuasan Sebagai Tujuan Kegiatan Konsumsi Menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Syariah. Jurnal UIN Sunan Ampel Vol. 3. Surabaya.

Nugraha, Aji. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerc. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas Vol 5. No. 2. Bali.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung.  Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiranta. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.

* Tandjung,W. 2004. Marketing Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan. Malang. Banyumedia.