



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 8226-8241

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Booth Lokapala pada *Event 14th Iesf World E-Sport Cup* di Merusaka Hotel Bali

Muhammad Iqbal Fauzi Harahap^{1✉}, Ika Mary Pasaribu²

Politeknik Negeri Medan

Email: Fauziharahap35@gmail.com^{1✉}

Abstrak

E-sports (electronic sport) adalah bentuk kompetisi olahraga yang menggunakan permainan video. E-sports telah menjadi sangat populer dan menarik jutaan penonton melalui streaming online. Event 14TH IESF World E-Sport Cup adalah event piala dunia e-sport. Lokapala hadir sebagai salah satu pengisi booth exhibition untuk memamerkan dan memperkenalkan game hasil karya anak bangsa pada pengunjung Event 14TH IESF World E-Sport Cup di merusaka hotel Bali. Booth Lokapala memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas bagi pengunjung yang datang. Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung booth Lokapala. Analisis pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS 25 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji signifikansi (uji t dan uji F), dan koefisien determinasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

Abstract

E-sports (electronic sport) is a form of sports competition that uses video games. E-sports have become very popular and attract millions of viewers through online streaming. The 14TH IESF World E-Sport Cup is an e-sport world cup event. Lokapala was present as one of the booth exhibition fillers to showcase and introduce games made by the nation's children to visitors to the 14TH IESF World E-Sport Cup Event at Merusaka Hotel Bali. The Lokapala booth provides services and facilities for visitors who come. Research was conducted to determine the quality of service and facilities to the satisfaction of Lokapala booth visitors. Data processing analysis was carried out using the SPSS 25 program by conducting validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression tests, significance tests (t tests and F tests), and the coefficient of determination. The results in this study indicate that service quality and facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction*

PENDAHULUAN

Olahraga elektronik, atau yang saat ini lebih dikenal dengan nama *e-sports*, telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena ini menarik minat banyak orang di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. *E-sports (electronic sport)* adalah bentuk kompetisi olahraga yang menggunakan permainan video. *E-sports* telah menjadi sangat populer dan menarik jutaan penonton melalui streaming online. Sama seperti olahraga tradisional, pertandingan *e-sports* juga memiliki berbagai nomor, mulai dari perorangan hingga beregu atau tim. Kegiatan ini merupakan salah satu industri profesional di mana banyak pemain game yang menjadikannya sebagai sebuah profesi. Walaupun hanya permainan game, namun para pemain perlu mengikuti pelatihan khusus yang bertujuan untuk memenangkan setiap kompetisi yang diikuti.

Event 14TH IESF World E-Sport Cup adalah *event* piala dunia *e-sport*. Game yang diperlombakan terdiri dari *Mobile Legends, PUBG Mobile, Tekken7, E Football 2023, Dota 2, dan CS GO*. Peserta dari *event* ini terdiri dari 106 negara. *Event* ini dilaksanakan di Merusaka Hotel Bali pada tanggal 02-11 Desember 2022. Selain itu, ajang yang digelar di Bali ini tersaji dengan berbagai ragam kegiatan pendukung lainnya. Seperti lokakarya yang menampilkan pakar serta pelaku *Esports, exhibition*, hingga panggung pentas seni yang menampilkan berbagai budaya Indonesia.

Selain lokapala, pada *event 14TH IESF World E-Sport Cup* juga menghadirkan beberapa exhibitor untuk berpartisipasi yaitu nusapay, jhl solitare, gudang kripto, dewa game, dewa united, indihome, telkomsel, ezper chain, goodgames, sentral cargo.

Lokapala hadir sebagai salah satu pengisi booth exhibition untuk memamerkan dan memperkenalkan game hasil karya anak bangsa pada pengunjung *Event 14TH IESF World E-Sport Cup* di Merusaka Hotel Bali.

Setiap pengunjung yang mengunjungi booth lokapala diperkenankan untuk mencoba fasilitas yang disediakan. Contohnya mencoba memainkan game lokapala, karaoke dan menikmati minuman yang disediakan. Bagi pengunjung yang mendownload game lokapala dan melakukan registrasi akan mendapatkan *merchandise* berupa kipas angin *portable*.

Namun juga terdapat beberapa permasalahan di booth lokapala yaitu posisi booth yang terpapar sinar matahari langsung sehingga pengunjung yang berkunjung ke booth merasakan panas saat siang hari dan juga kipas angin dan kursi yang terbatas sehingga banyak pengunjung yang tidak kebagian tempat duduk selama menunggu giliran untuk mencoba memainkan game lokapala.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka skripsi ini diberi judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Booth Lokapala pada *Event 14TH IESF World E-Sport Cup* di Merusaka Hotel Bali.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian antara lain adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung booth lokapala pada *Event 14TH IESF World E-Sport Cup* di Merusaka Hotel Bali, untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung booth lokapala pada *Event 14TH IESF World E-Sport Cup* di Merusaka Hotel Bali, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung booth lokapala pada *Event 14TH IESF World E-Sport Cup* di Merusaka Hotel Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Perempatan Event Organizer yang beralamat di Jalan Danau Buyan C1 No.2, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung Bali 80361. Penulis melakukan penelitian sejak tanggal 01 Desember 2022 – 31 Desember 2022. Penelitian dilaksanakan dengan pengambilan sampel yang dilakukan pada pengunjung *booth* lokapala.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung booth lokapala yang berjumlah 54 pengunjung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh atau sensus. Karena jumlah populasi hanya berjumlah 54 orang, maka semua populasi itu dijadikan sampel.

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

Data primer dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Disamping kuesioner, penelitian ini juga melakukan metode observasi. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam hal ini dilakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian.

Data sekunder meliputi buku-buku yang mendukung penelitian, dokumen perusahaan mengenai sejarah perusahaan, dan struktur organisasi. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi *database* pengunjung *booth* lokapala.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan studi pustaka.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi. Menurut Sugiyono (2020), analisis regresi merupakan salah satu alat analisis yang menjelaskan tentang akibat-akibat dan besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu/lebih *independen variabel* (variabel bebas) terhadap satu *dependen variabel* (variabel terikat). Penelitian ini menggunakan skala likert jenis interval, yaitu skala yang menunjukkan nilai-nilai skala yang sama dalam karakteristik yang diukur. Skala ini memiliki unit pengukuran yang sama sehingga jarak antara satu titik dengan titik yang lain dapat diketahui.

Untuk mengetahui kelayakan dari kuesioner yang akan di sebarakan untuk sebarakan untuk suatu penelitian. Untuk menguji kuesioner dapat dilakukan dengan dua pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji asumsi klasik juga digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik dapat dilakukan dengan uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinearitas. Selain itu, uji hipotesis dilakukan dengan Uji T, dan Uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung booth Lokapala pada *Event 14TH IESF World E-Sport Cup* sebanyak 54 orang. Karakteristik responden dibagi berdasarkan usia dan jenis kelamin.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data penelitian, diketahui dari total 54 orang responden, yang berusia dibawah 26 tahun sebanyak 33 orang (61,1%), responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 15 orang (27,8%), responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 4 orang (7,4%), dan responden yang berusia diatas 35 tahun sebanyak 2 orang (3,7%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian, diketahui jumlah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 43 orang (79,6%), sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin wanita adalah sebanyak 11 orang (20,4%).

Distribusi Jawaban

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 54 responden melalui penyebaran kuisisioner, hasil jawaban responden dapat didistribusikan ke dalam tabel dengan skor penilaian sebagai berikut.

Tabel 1. Skor Penilaian

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penilaian dengan skala Likert dengan skor 5 untuk penilaian sangat setuju, skor 4 untuk penilaian setuju, skor 3 untuk penilaian kurang setuju, skor 2 untuk penilaian tidak setuju, skor 1 untuk penilaian sangat tidak setuju.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 2. Skor Penilaian Kualitas Pelayanan

P	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	3	5,6%	3	64,8	1	29,6	0	0	0	0	5	100
X1.	1	1,9%	3	59,3	2	38,9	0	0	0	0	5	100

2			2	%	1	%		%	%	4	%
X1.	2	3,7%	3	64,8	1	31,5%	0	0	0	5	100
3			5	%	7		0	%	0	%	4
X1.	7	13%	41	75,9	6	11,1%	0	0	0	5	100
4				%			0	%	0	%	4
X1.	1	22,2	4	74,1%	2	3,7%	0	0	0	5	100
5	2	%	0				0	%	0	%	4

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui skor penilaian variabel kualitas pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 3 orang (5,6%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 35 orang (64,8%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 16 orang (29,6%) dari total responden sebanyak 54 orang.
2. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 1 orang (1,9%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 44 orang (55%), jumlah responden yang memilih KS sebanyak 35 orang (64,8%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 21 orang (38,9%) dari total responden sebanyak 54 orang.
3. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 2 orang (3,7%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 35 orang (59,3%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 21 orang (38,9%) dari total responden sebanyak 54 orang.
4. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 7 orang (13%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 41 orang (75,9%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 6 orang (11,1%) dari total responden sebanyak 54 orang.
5. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 12 orang (22,2%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 40 orang (74,1%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 2 orang (3,7%) dari total responden sebanyak 54 orang.

Variabel Fasilitas (X2)

Tabel 3. Skor Penilaian Fasilitas

P	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	6	11,1	3	63%	14	25,9	0	0	0	0	5	100
		%	4			%	0	%	0	%	4	%
X2.	0	0%	2	51,9%	2	48,1%	0	0	0	0	5	100
2			8		6		0	%	0	%	4	%

X2.												
3	1	1,9%	3	61,1%	2	37%	0	0	0	0	5	100
			3		0		0	0	0	0	4	%
X2.												
4	1	1,9%	51	94,4%	2	3,7%	0	0	0	0	5	100
							0	0	0	0	4	%
X2.												
5	7	13%	4	79,6%	4	7,4%	0	0	0	0	5	100
			3				0	0	0	0	4	%
X2.												
6	4	7,4%	4	77,8%	8	14,8%	0	0	0	0	5	100
			2				0	0	0	0	4	%

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.5, skor penilaian variabel fasilitas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 6 orang (11,1%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 34 orang (63%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 14 orang (25,9%) dari total responden sebanyak 54 orang.
2. Jumlah responden yang memilih S sebanyak 28 orang (51,9%) dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 26 orang (48,1%) dari total responden sebanyak 54 orang atau separuh dari responden memilih S dan sisanya memilih KS.
3. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 1 orang (1,9%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 33 orang (61,1%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 20 orang (37%) dari total responden sebanyak 54 orang.
4. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 1 orang (1,9%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 51 orang (94,4%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 2 orang (3,7%) dari total responden sebanyak 54 orang.
5. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 7 orang (13%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 43 orang (79,6%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 4 orang (7,4%) dari total responden sebanyak 54 orang.
6. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 4 orang (7,4%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 42 orang (77,8%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 8 orang (14,8%) dari total responden sebanyak 54 orang.

Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Tabel 4. Skor Penilaian Kepuasan Pengunjung

P	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	14	25,9	3	70,4	2	3,7	0	0	0	0	5	100

		%	8	%	%	%	%	4	%	
Y.	17	31,5%	3	68,5	0	0%	0	0	5	100
2			7	%	0	0%	0	0	4	%
Y.	2	53,7	2	46,3	0	0%	0	0	5	100
3	9	%	5	%	0	0%	0	0	4	%
Y.	2	53,7	2	46,3	0	0%	0	0	5	100
4	9	%	5	%	0	0%	0	0	4	%

Sumber: Hasil olah data SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4, skor penilaian variabel kepuasan pengunjung dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 14 orang (25,9%), jumlah responden yang memilih S sebanyak 38 orang (70,4%), dan jumlah responden yang memilih KS sebanyak 2 orang (3,7%) dari total responden sebanyak 54 orang.
2. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 17 orang (31,5%) dan jumlah responden yang memilih S sebanyak 37 orang (68,5%) dari total responden sebanyak 54 orang.
3. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 29 orang (53,7%) dan jumlah responden yang memilih S sebanyak 25 orang (46,3%) dari total responden sebanyak 54 orang atau separuh dari responden memilih SS dan sisanya memilih S.
4. Jumlah responden yang memilih SS sebanyak 29 orang (53,7%) dan jumlah responden yang memilih S sebanyak 25 orang (46,3%) dari total responden sebanyak 54 orang separuh dari responden memilih SS dan sisanya memilih S.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-	r-tabel	Keterangan
	n	hitung		n
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,567	0,2632	Valid
	2	0,771	0,2632	Valid
	3	0,731	0,2632	Valid
	4	0,595	0,2632	Valid

	5	0,523	0,2632	Valid
Fasilitas (X2)	1	0,545	0,2632	Valid
	2	0,770	0,2632	Valid
	3	0,599	0,2632	Valid
	4	0,331	0,2632	Valid
	5	0,649	0,2632	Valid
	6	0,597	0,2632	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	1	0,693	0,2632	Valid
	2	0,711	0,2632	Valid
	3	0,707	0,2632	Valid
	4	0,707	0,2632	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai r hitung dari seluruh pernyataan dalam kuisisioner lebih besar dari r -tabel (0,2632). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator (kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung) dalam kuisisioner adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Standard	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,637	0,60	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,619	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Pengunjung (Y)	0,661	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel lebih besar dari 0,60 sehingga hasil uji reliabilitas terhadap seluruh variabel dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Data dikatakan berdistribusi normal apabila data menyebar disepanjang garis

diagonal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan diterima, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka data akan ditolak.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.78027279
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.077
	Positive	.059
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas, nilai signifikansi lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$), maka data tersebut berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.895	.965		.928	.358		

Kualitas Pelayanan	-.065	.042	-.232	-1.544	.129	.830	1.205
Fasilitas	.043	.041	.155	1.035	.305	.830	1.205

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan data menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas lebih besar dari 0,05 hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	.029	1.669		.018	.986		
1 Kualitas Pelayanan	.360	.073	.426	4.942	.000	.830	1.205
Fasilitas	.462	.072	.557	6.465	.000	.830	1.205

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil data uji multikolinearitas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Regresi bertujuan untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel bebas lebih dari satu.

Tabel 10. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.029	1.669		.018	.986		
1							
Kualitas Pelayanan	.360	.073	.426	4.942	.000	.830	1.205
Fasilitas	.462	.072	.557	6.465	.000	.830	1.205

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel di atas didapat persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = 0,029 + 0,360 X1 + 0,462 X2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengunjung

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Fasilitas

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Apabila kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 0, maka kepuasan pengunjung sebesar 0,029 .
2. Apabila kualitas pelayanan bernilai konstan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,360 setiap 1 satuan kualitas pelayanan.
3. Apabila fasilitas bernilai konstan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,462 setiap 1 satuan fasilitas.

Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 11. Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	.029	1.669		.018	.986		
1	Kualitas Pelayanan	.360	.073	.426	4.942	.000	.830	1.205
	Fasilitas	.462	.072	.557	6.465	.000	.830	1.205

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil olah data SPSS (2020)

Berdasarkan data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t-hitung (4,942) > t-tabel (1,67356) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak).

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t-hitung (6,465) > t-tabel (1,67356) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak).

Uji F

Tabel 12. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	70.566	2	35.283	55.765	.000b
	Residual	32.268	51	.633		
	Total	102.833	53			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa nilai F hitung (55,765) > F tabel (3,18) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak (H_a diterima), yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 a	.686	.674	.795

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil olah data SPSS (2023)

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,686, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 68,6%.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung *booth* Lokapala pada *Event 14TH IESF World E-Sport Cup*. Hasil penelitian diperoleh setelah melakukan uji analisis data dari kuisioner sebanyak 54 responden dan pengolahan data dilakukan pada program SPSS 25. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung *booth* Lokapala pada *event 14TH IESF World E-Sport Cup*. Hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas menunjukkan nilai t-hitung (4,942) > t-tabel (1,67356) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan

pengunjung menunjukkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak).

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa variabel fasilitas dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung booth Lokapala pada *event* 14TH IESF *World E-Sport Cup*. Hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t-hitung (6,465) > t-tabel (1,67356) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis regresi dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan pengaruhnya adalah positif. Hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas diketahui bahwa nilai F-hitung (55,765) > F-tabel (3,18) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_a diterima (H_0 ditolak). Pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 68,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung booth Lokapala pada *Event* 14TH IESF *World E-Sport Cup*, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji F atau secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 68,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan uji t atau secara parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti bahwa semakin kualitas pelayanan dan fasilitas maka kepuasan pengunjung akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2019). Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. Edisi Ketiga
Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Khasali, R. (2002). Manajemen Public Relations. Jakarta: Graffiti.
- Kotler, Philip. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prehallindo.
- Laksana. (2017). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. CV Graha Ilmu: Yogyakarta
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia, Diana. (2019). Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (1997). Strategi Pemasaran. Penerbit: Andi Offset.