

ABSTRAK

ERTINA SINAGA. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung pada Event 1000 Tenda Festival*. Dibimbing oleh Prof. Dr. M. YUWANA dan AJI PRASETYA HADI S.Par,M.M.Par

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah suatu tanggapan emosional para evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *pertama* pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival, *kedua* mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival *ketiga* mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival dan *keempat* untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan (harga, kualitas pelayanan, fasilitas) secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara atau hasil penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Metode yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 25. Hasil penelitian diperoleh nilai R^2 sebesar 0,492. Nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari harga, kualitas pelayanan, fasilitas mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung sebesar 49,2% sementara sisanya sebesar 51,8% di jelaskan variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Untuk variabel harga secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival, variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sementara variabel fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada penyelenggara *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival agar meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar sesuai dengan harga yang telah dibayarkan oleh pengunjung *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival.

Kata kunci : Kepuasan pengunjung, Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas.

ABSTRACT

ERTINA SINAGA. *-Factors Affecting Visitor Satisfaction at the 1000 Tenda Festival Event.* Supervised by Prof. Dr. M. YUWANA and AJI PRASETYA HADI S.Par, M.M.Par

Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results compared to their expectations. Satisfaction is an emotional response of the evaluation of the experience of consuming a product or service. This study aims to determine firstly the effect of price on visitor satisfaction at the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event, secondly to determine the effect of service quality on visitor satisfaction at the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event, thirdly to determine the effect of facilities on visitor satisfaction at the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event and fourthly to determine the effect satisfaction factors (price, service quality, facilities) simultaneously on visitor satisfaction at the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event. In this study used primary data obtained directly from the first source through interviews or the results of distributing questionnaires to 100 respondents. The method used is linear multiple analysis using SPSS 25 software. The results of the study obtained an R² value of 0.492. The coefficient value indicates that the independent variables consisting of price, service quality, facilities are able to explain the dependent variable namely visitor satisfaction of 49.2% while the remaining 51.8% is explained by other variables not mentioned in this study. For the price variable partially has no positive and insignificant effect on visitor satisfaction at the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event, the service quality variable partially has no positive and insignificant effect on visitor satisfaction, while the facilities variable partially has a positive and significant effect on visitor satisfaction. From the results of this study, the researchers gave suggestions to the organizers of the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event to improve the quality of services and facilities so that they match the prices served by visitors to the 1000 Tenda Kaldera Toba Festival event.

Keywords: Visitor satisfaction, Price, Service Quality, Facilities.