

## ABSTRAK

Yohanna Uli Octavia Hutapea, *Pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Event Pos Bloc Medan*. Dibimbing oleh ASMARA WILDANI PASARIBU S.SOS., MM dan AJI PRASETYA HADI S.PAR., MM.PAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung pada *event* Pos Bloc Medan. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 10.845 peserta didalam 19 event yang dilaksanakan di Pos Bloc Medan. Sampel penelitian ini sebanyak 100 peserta. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder. Menggunakan teknik analisis regresi linear berganda diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pertimbangan/ perencanaan spasial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 26.935 > 1.66023$  yang berarti variabel pertimbangan/ perencanaan spasial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Secara parsial perencanaan ruangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung} 29.624 > 1.66023$  yang berarti variabel perencanaan ruangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial perlengkapan/perabotan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 14.113 > 1.66023$  yang berarti variabel perlengkapan/ perabotan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial tata cahaya dan warna berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 2.028 > 1.66023$  yang berarti variabel tata cahaya dan warna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial unsur pendukung berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 1.326 > 1.66023$  yang berarti variabel unsur pendukung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial komponen biasa hingga luar biasa berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 7.752 > 1.66023$  yang berarti variabel komponen biasa hingga luar biasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial komponen kognitif hingga emotif berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 2.457 > 1.66023$  yang berarti variabel komponen kognitif hingga emotif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial faktor pengalaman fisik dan interaksi manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung} 10.892 > 1.66023$  yang berarti variabel faktor pengalaman fisik dan interaksi manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial faktor karakteristik individu dan situasional berpengaruh

terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $t_{hitung}$  30.915 > 1.66023 yang berarti variabel faktor karakteristik individu dan situasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Uji determinasi ( $R^2$ ) menyatakan bahwa presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Kepuasan pengunjung) yang sebesar 94,5% sedangkan sisanya 5,5% tidak dijelaskan atau tidak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijadikan sebagai pernyataan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas, Pengalaman Pengunjung, Kepuasan Pengunjung.

## ABSTRAK

Yohanna Uli Octavia Hutapea, The Influence of Facilities and Visitor Experience on Visitor Satisfaction at the Medan Post Bloc Event. Supervised by ASMARA WILDANI PASARIBU S.SOS., MM and AJI PRASETYA HADI S.PAR., MM.PAR.

This research aims to determine the influence of facilities and visitor experience on visitor satisfaction at the Pos Bloc Medan event. The type of research used is quantitative. The data collection technique used was a questionnaire. The population in this study was 10,845 participants at 19 events held at Pos Bloc Medan. The sample for this research was 100 participants. The data sources used are primary and secondary data. Using multiple linear regression analysis techniques, it was processed using SPSS version 25. The results of the research show that partially spatial consideration/planning has a positive and significant effect on visitor satisfaction with a calculated t value of  $26.935 > 1.66023$ , which means variable spatial consideration/planning has significant influence on the visitor satisfaction variable. Partially, room planning influences service quality with a calculated t value of  $29.624 > 1.66023$ , which means that the room planning variable has a significant influence on visitor satisfaction. Partially, equipment/furniture influences visitor satisfaction with a calculated t-value of  $14.113 > 1.66023$ , which means that the equipment/furniture variable has a significant influence on visitor satisfaction. Partially, lighting and color influence visitor satisfaction with a calculated t value of  $2.028 > 1.66023$ , which means that the lighting and color variables have a significant influence on visitor satisfaction. Partially, supporting elements have an influence on visitor satisfaction with a calculated t value of  $1.326 > 1.66023$ , which means that the supporting element variables have a significant influence on visitor satisfaction. Partially, the ordinary to extraordinary components have an influence on visitor satisfaction with a calculated t value of  $7.752 > 1.66023$ , which means that the ordinary to extraordinary component variables have a significant influence on visitor satisfaction. Partially, the cognitive and emotive components influence visitor satisfaction with a calculated t value of  $2.457 > 1.66023$ , which means that the cognitive and emotive component variables have a significant influence on visitor satisfaction. Partially, physical experience factors and human interaction factors influence visitor satisfaction with a calculated t value of  $10.892 > 1.66023$ , which means that physical experience variables and human interaction factors have a significant influence on visitor satisfaction. Partially, individual characteristics and situational factors influence visitor satisfaction with a calculated t value of  $30.915 > 1.66023$ , which means that individual characteristic variables and situational factors have a significant influence on visitor satisfaction.

The determination test ( $R^2$ ) states that the percentage of influence of the independent variable on the dependent variable (Visitor Satisfaction) is 94.5%, while the remaining 5.5% is not explained or influenced by other variables which are not used as statements in this research.

Keywords: Facilities, Visitor Experience, Visitor Satisfaction.