

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta *Event* Audisi Pucuk Cool Jam 2024 Pada PT April Untuk Indonesia di Kota Medan

Adira Jasmine Azzahra¹, Efni Siregar²

¹ Politeknik Negeri Medan, Indonesia; jsmnndira@gmail.com

² Politeknik Negeri Medan, Indonesia; efnisiregar@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

service quality;
participant satisfaction

Article history:

Received 2025-08-25

Revised 2025-09-23

Accepted 2025-10-26

ABSTRACT

The Pucuk Cool Jam 2024 audition event was conducted by PT April Untuk Indonesia at the Ringroad Citywalk Medan. Seventy-five participants, consisting of high school and vocational high school students in Medan, participated in the event. This research is categorized as a quantitative study, with the instruments being questionnaires and literature review. The population of the Pucuk Cool Jam 2024 audition event was 75 people. The validity test used SPSS 27, the reliability test used the Crohn's Alpha formula, and multiple linear regression analysis was used to test the research hypotheses. The results of this study indicate that, partially (t-test), the variables of tangibles, reliability, responsiveness, and assurance have positive but not significantly influence participant satisfaction, while the variable of empathy has positive and significantly influenced participant satisfaction at the Pucuk Cool Jam 2024 audition event in Medan. Simultaneously (F-test), the variables of tangible evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) significantly influenced participant satisfaction at the Pucuk Cool Jam 2024 audition event in Medan City, with an adjusted R-square value of 54.7%. The remaining 45.3% can be explained by variables not examined in this study.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Adira Jasmine Azzahra

Politeknik Negeri Medan, Indonesia; jsmnndira@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perusahaan diwajibkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cermat dan memperhatikan kebutuhan serta harapan setiap konsumen, sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan/peserta terhadap layanan yang disediakan. Oleh karena itu, perusahaan mesti mengembangkan strategi layanan secara efektif guna memastikan konsumen selalu memperoleh kepuasan maksimal atas jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Keller (2022), kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap sejauh mana layanan yang diterima sesuai harapan, dan dianggap baik jika mampu memenuhinya. Gulo et al. (2022) menambahkan bahwa kualitas pelayanan mencakup seluruh aktivitas untuk memenuhi

harapan pelanggan melalui keandalan, kecepatan, interaksi, kemampuan, dan keramahan. Wattoo dan Iqbal (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah aktivitas yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan secara tepat waktu sesuai harapan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Chandra Teddy et al. (2020), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara itu, Waluyo dan Crosby Lethimen (2020) menyatakan bahwa karakteristik kualitas pelayanan mencakup fleksibilitas, kenyamanan, kepercayaan, kehandalan, pemulihan layanan, cakupan fasilitas pendukung, serta kredibilitas dan reputasi yang menjaga loyalitas pelanggan.

Menurut Nugraha dan Sumadi (2020), kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional ketika pengalaman layanan sesuai harapan. Rosli dan Nayan (2020) menilai kepuasan dari tingkat kesenangan terhadap produk, layanan, dan kinerja perusahaan. Ahyani (2022) menyebut kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan. Sementara Irawan dalam Pelliyezer dan Athira (2022) mengemukakan bahwa indikator kepuasan meliputi kepuasan terhadap jasa secara keseluruhan, keinginan merekomendasikan kepada orang lain, dan niat untuk kembali menggunakan jasa.

Perusahaan juga dituntut guna makin kreatif, efektif juga efisien ketika menjalankan bisnis, hal ini menuntut para pembisnis untuk lebih berhati-hati dalam menyelenggarakan acara, sehingga muncullah perusahaan – perusahaan khusus menangani acara yang mempunyai kemampuan dan pengalaman yang dimiliki seperti PT April Untuk Indonesia. Perusahaan ini hadir sebagai salah satu event organizer yang akan membantu memudahkan pembisnis untuk menyelenggarakan sebuah acara.

Kepuasan klien dan keberhasilan event merupakan prioritas utama dalam pelayanan PT April Untuk Indonesia. PT April Untuk Indonesia selalu berupaya memberikan solusi terbaik dari perencanaan hingga saat event berlangsung. PT April selalu menerima kritikan dan saran yang diberikan oleh klien, sebagai penuntun untuk dapat selalu memberikan rasa puas bagi klien. Berikut event yang telah dilaksanakan oleh PT April Untuk Indonesia:

Table 1. *Event PT April Untuk Indonesia*

No	Event	Lokasi	Tahun	Jumlah Peserta
1	Medan Investment Forum & Expo 2023	JW Marriot International Hotel Medan	2023	1000 peserta
2	Gathering Outbound Bawaslu Provinsi Sumatera Utara	Tor Sibohi Nauli Sipirok	2024	250 peserta
3	Green Harmony	Universitas Sumatera Utara	2024	500 peserta
4	Aku & Ayahku	JW Marriot International Hotel Medan	2024	1200 peserta

Sumber: PT April Untuk Indonesia

Berdasarkan data pada tabel, terlihat adanya fluktuasi jumlah peserta pada periode tertentu yang disebabkan oleh faktor kualitas pelayanan. Penurunan peserta menunjukkan adanya kelemahan dalam penyelenggaraan, seperti kurangnya kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta fasilitas dan venue yang memadai sehingga menurunkan kepercayaan peserta. Sebaliknya, kenaikan peserta mencerminkan faktor positif seperti keramahan panitia dan perlakuan yang adil selama acara.

Pada akhir tahun 2024, PT April Untuk Indonesia menghadapi tantangan baru saat dipercaya menyelenggarakan Audisi Pucuk Cool Jam 2024, ajang pencarian bakat musik dan tari pelajar SMA/SMK berskala nasional yang diadakan oleh Teh Pucuk Harum sejak 2016. Event ini menjadi wadah inspiratif bagi generasi muda untuk mengembangkan potensi melalui bimbingan mentor profesional, dengan hadiah bernilai miliaran rupiah serta insentif perjalanan bagi para pemenang. Berikut tabel jumlah peserta yang lolos ke tahap selanjutnya:

Table 2. Kegiatan Pucuk Cool Jam PT April Untuk Indonesia

No	Event	Lokasi	Bulan	Tahun	Jumlah Peserta
1	Pucuk Cool Jam Live Audition Roadshow Jabodetabek	Summarecon Mall Serpong (SMS)	November	2024	128 peserta
2	Pucuk Cool Jam Live Audition Roadshow Bandung	Braga Citywalk	November	2024	93 peserta
3	Pucuk Cool Jam Live Audition Roadshow Lampung	Lampung City Mall	November	2024	69 peserta
4	Pucuk Cool Jam Live Audition Roadshow Palembang	Pelembang Indah Mall	November	2024	88 peserta
5	Pucuk Cool Jam Live Audition Roadshow Medan	Ringroad Citywalk	November	2024	75 peserta

Sumber: PT April Untuk Indonesia

Dapat dilihat dari tabel diatas peserta audisi di Kota Medan tergolong lebih sedikit dibandingkan di kota-kota lain dan jika dibandingkan dengan event yang telah diselenggarakan oleh PT April sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi kembali penurunan jumlah peserta. Fenomena ini menjadi indikasi bahwa masih terdapat faktor-faktor yang memengaruhi minat peserta, salah satunya terkait kualitas pelayanan yang diberikan selama event berlangsung.

Penurunan jumlah peserta dapat menggambarkan adanya kelemahan dalam penyelenggaraan, misalnya keterbatasan fasilitas, hingga pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi peserta. Hal ini berbeda dengan event PT April lainnya yang berhasil menarik jumlah peserta lebih besar, di mana pelayanan yang baik, kejelasan informasi, serta kenyamanan venue menjadi faktor pendorong meningkatnya minat peserta. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan peserta sekaligus memengaruhi jumlah keikutsertaan dalam suatu acara.

Beberapa penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta di berbagai konteks acara. Adhy dan Mulya (2022) menemukan bahwa pada Jakarta Marathon 2020, kualitas lingkungan fisik, interaksi, dan hasil berpengaruh 75,7% terhadap kepuasan peserta. Saragih dan Haro (2024) menunjukkan kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan pada Digi Zumba Bandung 2023 dengan total pengaruh 47,5%, di mana variabel dominan adalah kualitas pelayanan. Alantoni dkk. (2024) juga menemukan pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Phenom Event Indonesia sebesar 82,4%. Nasution dan Siregar (2024) menyatakan kualitas event (performance, entertainment, staff quality, dan physical surroundings) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung MTQ ke-56 Kota Medan 2023. Sedangkan Wahyuni dkk. (2020) menemukan bahwa dimensi assurance berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Bahagia Samarinda.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan khususnya terhadap kepuasan peserta pada event Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Kota Medan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi naik turunnya jumlah peserta, penyelenggara dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat guna dalam meningkatkan kepuasan peserta di masa mendatang. Perolehan kajian ini diinginkan bisa memberi kontribusi empiris, juga memberi implikasi praktis untuk PT April Untuk Indonesia dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT April Untuk Indonesia, Jl. Seroja Komplek Citra Seroja Blok B-11, Medan Sunggal, selama dua bulan, yaitu Mei–Juni 2025. Menurut Sugiyono (2023), populasi adalah kumpulan objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang menjadi fokus penelitian. Populasi dalam studi ini ialah 75 peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024. Menurut Sugiyono (2023), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri tertentu. Penelitian ini menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh 75 peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 dijadikan sampel. Menurut Hardani et al. (2020), data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh langsung melalui angket kepada peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Medan, dan data sekunder dari dokumentasi, literatur, jurnal, serta sumber PT April Untuk Indonesia. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner dan studi pustaka dengan mengacu pada berbagai referensi terkait.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas untuk memastikan setiap item kuesioner mengukur variabel yang tepat, serta uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi instrumen. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas untuk melihat distribusi data, uji multikolinearitas untuk memastikan tidak terjadi korelasi berlebihan antar variabel bebas, dan uji heteroskedastisitas untuk menilai kesamaan varians data. Diterangkan Ghozali (2021) Analisis regresi bukan cuma mengukur seberapa kuat ikatan dua variabel ataupun lebih, tapi memerlihatkan bagaimana variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta. Selanjutnya, Uji T dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, dan Uji F digunakan untuk menilai pengaruh variabel secara simultan. Koefisien determinasi juga digunakan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

1) Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Table3. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Bukti Fisik	X1_1	.809**	0,227	Valid
	X1_2	.741**	0,227	Valid
	X1_3	.739**	0,227	Valid
Kehandalan	X2_1	.757**	0,227	Valid
	X2_2	.767**	0,227	Valid
	X2_3	.835**	0,227	Valid
Daya tanggap	X3_1	.898**	0,227	Valid
	X3_2	.888**	0,227	Valid
	X3_3	.836**	0,227	Valid
Jaminan	X4_1	.822**	0,227	Valid
	X4_2	.922**	0,227	Valid
	X4_3	.881**	0,227	Valid
Empati	X5_1	.849**	0,227	Valid
	X5_2	.847**	0,227	Valid
	X5_3	.793**	0,227	Valid
Kepuasan	Y_1	.823**	0,227	Valid
	Y_2	.872**	0,227	Valid
	Y_3	.735**	0,227	Valid
Pengunjung	Y_4	.836**	0,227	Valid
	Y_5	.803**	0,227	Valid

Y_6	.801**	0,227	Valid
Y_7	.740**	0,227	Valid
Y_8	.700**	0,227	Valid
Y_9	.794**	0,227	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan tabel 3, nilai r-tabel (dengan tingkat signifikansi 0,05) adalah 0,227 dapat dilihat pada lampiran. Nilai perbandingan uji validitas adalah koefisien korelasi yang mendapatkan nilai lebih besar dari r-tabel = 0,227. Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diketahui seluruh pernyataan bersifat valid.

b. Uji Reliabilitas

Table 4. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Bukti Fisik	0,636	0,60	Reliabel
Kehandalan	0,687	0,60	Reliabel
Daya tanggap	0,843	0,60	Reliabel
Jaminan	0,846	0,60	Reliabel
Empati	0,773	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta	0,924	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisiensi Alpha yang cukup besar, dengan nilai Cronbach's Alpha >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah reliabel.

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

- Kolmogorov-Smirnov Test

Table 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,94990397
Most Extreme Differences	Absolute	0,087
	Positive	0,069
	Negative	-0,087
Test Statistic		0,087
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig adalah 0,200 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan terdistribusi normal. Pada gambar tersebut terlihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,200 > 0,05, dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari grafik histogram yang ada dibawah ini:

- Grafik Histogram
-

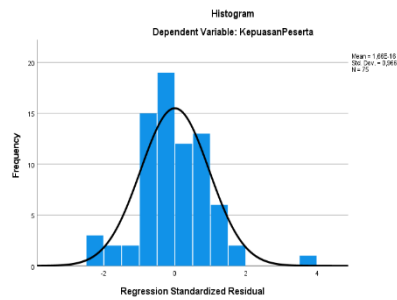


Figure 1. Grafik Histogram

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan Gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal yang terlihat dari gambar histogram yang menyebar merata dari kiri ke kanan dan membentuk lonceng.

- Grafik Normal Probability Plot

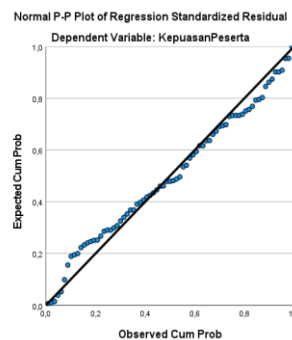


Figure 2. P-Plot Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal yang dapat dilihat dari titik-titik pada gambar berada di dekat atau mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	.474	2.111
Kehandalan	.282	3.542
Daya tanggap	.331	3.024
Jaminan	.205	4.872
Empati	.307	3.259

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Diketahui nilai tolerance dari 5 variabel sebesar 0,474; 0,282; 0,331; 0,205; dan 0,307 > 0,10 serta nilai Variance Factor (VIF) 2,111; 3,542; 3,024; 4,872; dan 3,259 < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya

gejala multikolinearitas yang berarti bahwa semua variabel dapat digunakan sebagai variabel yang saling independen.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai tolerance dan VIF pada variabel bukti fisik (X1) sebesar $0,474 > 0,10$ dan $2,111 < 10$, kehandalan (X2) sebesar $0,282 > 0,10$ dan $3,542 < 10$, daya tanggap sebesar $0,331 > 0,10$ dan $3,024 < 10$, jaminan (X4) sebesar $0,205 > 0,10$ dan $4,872 < 10$, empati (X5) sebesar $0,307 > 0,10$ dan $3,259 < 10$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3,213	2,064		1,557	,124
	BuktiFisik	,352	,218	,258	1,612	,111
	Kehandalan	-,275	,229	-,249	-1,201	,234
	DayaTanggap	,206	,193	,205	1,069	,289
	Jaminan	-,422	,250	-,410	-1,685	,097
	Empati	,068	,224	,061	,304	,762

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser diketahui bahwa nilai signifikansi dari ke-5 variabel $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari kedua variable tersebut tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai probabilitas setiap variabel bebas memiliki $\text{sig} > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dari output diatas kelima variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena $\text{sig} > 0,05$.

3) Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.		
1	(Constant)	9,160	3,341		2,742	,008		
	BuktiFisik	,586	,353	,189	1,659	,102	,474	2,111
	Kehandalan	,165	,371	,066	,445	,658	,282	3,542
	DayaTanggap	,198	,312	,086	,634	,528	,331	3,024
	Jaminan	,369	,405	,157	,910	,366	,205	4,872
	Empati	,945	,362	,368	2,607	,011	,307	3,259

a. Dependent Variable: KepuasanPeserta

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 9,160 + 0,586 X_1 + 0,165 X_2 + 0,198 X_3 + 0,369 X_4 + 0,945 X_5 + e$$

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik (X₁), kehandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan

peserta *event* audisi pucuk *cool jam* 2024. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda tersebut juga dapat diketahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta adalah empati (X_5) dengan nilai koefisien regresi 0,945. Kemudian variabel bukti fisik (X_1) 0,586 lalu variabel jaminan (X_4) dengan nilai koefisien regresi 0,369, lalu variabel daya tanggap (X_3) dengan nilai koefisien regresi 0,198, dan variabel kehandalan (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,165. Berdasarkan hasil linear berganda tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta adalah variabel empati dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,945.

4) Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
Bukti Fisik	1,659	1,667	0,102
Kehandalan	0,445	1,667	0,658
Daya Tanggap	0,634	1,667	0,528
Jaminan	0,910	1,667	0,366
Empati	2,607	1,667	0,011

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

- Nilai t hitung variabel bukti fisik sebesar 1,659 dengan signifikansi 0,102, di mana t hitung < t tabel (1,667) dan 0,102 > 0,05, sehingga H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Medan.
- Nilai t hitung variabel kehandalan sebesar 0,445 dengan signifikansi 0,658, di mana t hitung < t tabel (1,667) dan 0,658 > 0,05, sehingga H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Medan.
- Nilai t_{hitung} untuk variabel daya tanggap sebesar 0,634 dengan nilai signifikasi sebesar 0,528, di mana t hitung < t tabel (1,667) dan 0,528 > 0,05, sehingga H_0 diterima. Artinya, secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Medan.
- Nilai t hitung variabel jaminan sebesar 0,910 dengan signifikansi 0,366, di mana t hitung < t tabel (1,667) dan 0,366 > 0,05, sehingga H_0 diterima. Artinya, secara parsial jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Medan.
- Nilai t hitung variabel empati sebesar 2,607 dengan signifikansi 0,011, di mana t hitung > t tabel (1,667) dan 0,011 < 0,05, sehingga H_a diterima. Artinya, secara parsial empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Medan.

b. Uji Signifikansi Simultan (uji F)

Tabel 10. Hasil Uji signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	879,204	5	175,841	18,842	<,001 ^b
	Residual	643,943	69	9,333		
	Total	1523,147	74			

a. Dependent Variable: KepuasanPeserta

b. Predictors: (Constant), Empati, DayaTanggap, BuktiFisik, Kehandalan, Jaminan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan data diatas, hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 18,842 dan F_{tabel} sebesar 2,35 dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,001 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa kelima variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta.

c. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,760 ^a	,577	,547	3,05492

a. Predictors: (Constant), Empati, DayaTanggap, BuktiFisik, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: KepuasanPeserta

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.0

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R square* yang dapat disebut koefisien determinasi berjumlah 0,547 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 54,7% kepuasan peserta dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya 45,3% dijelaskan oleh faktor lain atau variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.2. Pembahasan

1) Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta *event* audisi pucuk *cool jam* 2024 di Kota Medan, hal ini menunjukkan bahwa PT April Untuk Indonesia mempunyai bukti fisik yang standar dan peserta menganggap bukti fisik yang diberikan oleh PT April Untuk Indonesia dalam *event* ini tidak terlalu memberikan rasa puas yang begitu cukup untuk dirasakan secara langsung. Variabel bukti fisik seperti *venue* dan fasilitas seperti toilet dan musholla bersih dan dapat digunakan dengan baik masih memerlukan perhatian lebih. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner dan observasi selama pelaksanaan audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Ringroad Citywalk Medan, di mana sejumlah peserta masih memberikan penilaian yang kurang optimal terhadap item pernyataan ini pada variabel bukti fisik. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan peserta. Misalnya, pada hari pelaksanaan *event*, jumlah toilet yang tersedia terbilang terbatas sehingga terjadi antrean yang cukup panjang, terutama di saat-saat ramai. Selain itu, kebersihan toilet kurang terjaga secara berkala sehingga sebagian peserta mengeluhkan kondisi toilet yang kurang bersih. Untuk musholla, meskipun tersedia dan dapat digunakan, kapasitasnya relatif kecil serta perlengkapan seperti sajadah dan sandal masih kurang memadai, sehingga tidak sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi peserta yang ingin beribadah.

Pencahayaan *venue* yang cukup dan nyaman serta fasilitas pendukung seperti alat musik berfungsi dengan baik. Pencahayaan *venue* menjadi salah satu faktor penting demi mendukung kelancaran jalannya audisi, kenyamanan peserta, serta keberhasilan penampilan di panggung. Berdasarkan observasi selama event berlangsung, pencahayaan pada beberapa area *venue* masih belum sepenuhnya optimal. Misalnya, beberapa area penonton atau backstage terpantau kurang penerangannya, sehingga mengurangi rasa aman dan kenyamanan bagi peserta dan pendukung yang berada di sekitar area tersebut.

Sementara itu, untuk fasilitas pendukung seperti alat musik yang merupakan elemen krusial dalam *event* audisi musik secara umum telah disediakan oleh pihak penyelenggara. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan terkait dengan kelengkapan alat musik dan kesiapan teknisnya. Beberapa peserta mengeluhkan alat musik tertentu, seperti drum atau gitar, yang mengalami keterlambatan kesediaan oleh penyelenggara sehingga mengakibatkan keterlambatan jadwal penampilan dan menimbulkan rasa kurang puas di mata peserta.

Petunjuk arah di lokasi acara jelas dan sangat membantu, selama event audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Ringroad Citywalk Medan, hasil evaluasi menunjukkan adanya apresiasi dari peserta terhadap petunjuk arah yang disediakan oleh pihak penyelenggara. Secara umum, memang hal ini tidak terlalu menjadi prioritas tetapi dengan disediakannya petunjuk arah di lokasi sangat memudahkan peserta untuk mengetahui lokasi-lokasi yang ingin dituju tanpa harus bertanya terlebih dahulu kepada panitia.

Penelitian ini sejalan dengan hasil studi Wahyuni dkk. (2021) yang menyatakan bahwa pada bukti fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.

2) Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan bahwa kehandalan (reliability) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta event audisi pucuk cool jam 2024 di Kota Medan, hal ini menunjukkan bahwa PT April Untuk Indonesia masih belum optimal dalam aspek kehandalan yang diberikan saat acara berlangsung, seperti panitia menjalankan rundown sesuai jadwal yang diinformasikan sebelumnya, dari hasil penelitian masih banyak peserta yang merasa tidak puas dengan pernyataan tersebut, hal tersebut menunjukkan bahwa panitia masih belum optimal dalam aspek kehandalan, khususnya terkait konsistensi pelaksanaan rundown sesuai jadwal yang telah diinformasikan sebelumnya. Banyak peserta mengeluhkan adanya ketidaksesuaian antara jadwal yang diberikan panitia dengan realisasi di lapangan, seperti keterlambatan dimulainya acara dan perubahan waktu tampil tanpa pemberitahuan yang jelas. Kondisi ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan peserta, terutama bagi mereka yang sudah mempersiapkan diri jauh-jauh hari, sehingga mereka tidak mendapatkan pengalaman yang optimal selama mengikuti event audisi.

Panitia yang dapat diandalkan dalam menangani masalah juga masih belum optimal dengan apa yang terjadi di lapangan sehingga belum menunjukkan hasil yang memuaskan di mata peserta. Banyak peserta merasa bahwa panitia belum mampu menyelesaikan masalah yang muncul di lapangan, seperti kendala teknis pada alat musik atau perubahan rundown mendadak. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran dan menurunkan rasa percaya peserta, sehingga pada aspek penanganan masalah belum sepenuhnya dirasakan kepuasannya oleh peserta audisi.

Informasi penting tentang acara disampaikan secara jelas juga menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi dari peserta. Banyak peserta merasa bahwa informasi terkait jadwal, alur acara, maupun perubahan-perubahan signifikan selama *event* berlangsung tidak disampaikan secara jelas dan terstruktur. Akibatnya, sebagian peserta mengaku bingung dan harus mencari informasi tambahan sendiri, baik melalui sesama peserta maupun mencoba langsung bertanya ke panitia. Ketidakjelasan penyampaian informasi ini membuat beberapa peserta merasa tidak mendapatkan gambaran yang utuh mengenai tahapan dan peraturan acara, sehingga menimbulkan ketidakpastian selama mengikuti audisi. Hal ini berdampak pada pengalaman mereka yang menjadi kurang nyaman, karena peserta merasa kurang diarahkan dan tidak mendapatkan informasi yang memadai untuk menjalani setiap tahapan event dengan lancar. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil

studi Wahyuni dkk. (2021) yang menyatakan bahwa pada kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.

3) Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Peserta

Hasil penelitian diatas menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta *event* audisi pucuk *cool jam* 2024 di Kota Medan, hal ini menunjukkan bahwa PT April Untuk Indonesia masih belum optimal dalam aspek daya tanggap yang diberikan saat acara berlangsung, seperti panitia merespon pertanyaan/keluhan peserta dengan cepat. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, sejumlah peserta mengungkapkan bahwa respon yang diberikan panitia terhadap berbagai pertanyaan maupun keluhan selama acara berlangsung cenderung lambat. Beberapa peserta mengaku harus menunggu cukup lama hingga mendapat jawaban atau bantuan atas masalah yang dihadapi, baik terkait informasi jadwal, kendala teknis, maupun kebutuhan lain selama audisi. Selain itu, terdapat pula peserta yang merasa kebingungan karena belum tersedianya panitia di area tertentu saat mereka membutuhkan bantuan, sehingga komunikasi menjadi terhambat dan menimbulkan rasa kurang nyaman. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan responsif dari panitia belum sepenuhnya berjalan secara konsisten, sehingga belum mampu memberikan pengalaman yang benar-benar memuaskan bagi seluruh peserta audisi.

Proses registrasi berjalan lancar dan cepat juga mendapatkan respons yang relatif positif dari peserta, meskipun beberapa aspek masih dinilai belum sepenuhnya optimal. Sebagian besar peserta mengakui bahwa alur registrasi sudah cukup jelas dan tahapannya dapat diikuti tanpa kendala berarti. Antrian dan waktu tunggu di meja registrasi juga umumnya tidak terlalu lama, sehingga peserta dapat segera melanjutkan ke tahapan berikutnya setelah mendaftar. Walaupun masih ditemui beberapa situasi di mana proses registrasi menjadi agak terhambat, seperti terjadinya penumpukan peserta pada jam-jam tertentu atau adanya kendala kecil pada sistem pencatatan data. Secara keseluruhan, proses registrasi tetap dapat diterima baik oleh peserta, tetapi pengalaman yang dirasakan belum mencapai tingkat optimal sesuai harapan sebagian besar peserta audisi.

Panitia mudah ditemui dan bersedia membantu ketika dibutuhkan juga mendapatkan tanggapan yang cukup positif dari sebagian besar peserta, meskipun capaian tersebut masih belum sepenuhnya optimal. Para peserta umumnya merasa cukup terbantu karena panitia relatif mudah dijumpai di beberapa titik strategis selama acara berlangsung, sehingga kebutuhan akan bantuan atau informasi dapat segera direspons. Kehadiran panitia yang tampak aktif di sekitar *venue* juga memberi rasa aman dan nyaman kepada peserta. Namun, masih terdapat beberapa momen di mana peserta mengalami kesulitan menemukan panitia, terutama pada saat situasi *venue* ramai atau di area-area yang tidak terlalu terpantau. Hal ini menyebabkan sebagian peserta merasa bahwa pelayanan yang diberikan memang sudah memadai, tetapi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka untuk sebuah *event* besar seperti audisi tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi Wahyuni dkk. (2021) yang menyatakan bahwa pada daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.

4) Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta *event* audisi pucuk *cool jam* 2024 di Kota Medan, hal ini menunjukkan bahwa PT April Untuk Indonesia masih belum optimal dalam aspek jaminan yang diberikan saat acara berlangsung, seperti panitia bertanggung jawab atas keamanan juga kenyamanan peserta masih belum optimal sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta. Berdasarkan hasil penelitian, banyak peserta merasa bahwa panitia belum secara konsisten menunjukkan tanggung jawab penuh terhadap aspek keamanan dan kenyamanan selama acara berlangsung. Misalnya, terdapat laporan dari peserta mengenai kurangnya petugas keamanan di beberapa area *venue* saat situasi ramai, sehingga muncul kekhawatiran terkait kemungkinan kehilangan barang atau gangguan keamanan.

Kondisi ini menyebabkan persepsi peserta terhadap jaminan yang diberikan panitia, dalam hal rasa aman dan nyaman, masih dinilai belum optimal.

Panitia terlihat kompeten dan menguasai informasi tentang acara juga masih belum optimal berdasarkan hasil penelitian. Meskipun ada beberapa anggota panitia yang mampu menjawab pertanyaan peserta dengan baik dan memberikan penjelasan teknis acara secara memadai, namun secara umum masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam penguasaan informasi di antara panitia. Dari hasil observasi terlihat bahwa ketika peserta menanyakan detail tertentu mengenai jadwal, perubahan rundown, atau aturan teknis, masih ada panitia yang tampak ragu-ragu, memberikan jawaban yang kurang jelas, bahkan harus memanggil rekan lain untuk memastikan informasi sebelum disampaikan ke peserta.

Situasi ini menyebabkan sebagian peserta merasa kurang yakin dengan kredibilitas panitia dan harus meluangkan waktu lebih untuk mencari kepastian informasi yang dibutuhkan. Kondisi tersebut menegaskan bahwa aspek jaminan terkait kompetensi dan penguasaan informasi oleh panitia belum sepenuhnya terwujud optimal, sehingga kurang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan peserta pada event audisi Pucuk *Cool Jam* 2024 di Kota Medan.

Saya merasa aman dan diperlakukan dengan adil selama acara berlangsung mendapatkan tanggapan yang beragam dari peserta. Beberapa peserta menyatakan bahwa mereka merasa cukup aman karena adanya kehadiran petugas keamanan dan pengawasan panitia di area utama acara, sehingga suasana menjadi lebih kondusif. Namun, terdapat pula peserta yang merasa tingkat keamanan belum merata di seluruh area venue, terutama ketika area ramai atau saat terjadi perubahan jadwal mendadak, yang membuat sebagian peserta merasa kurang diawasi.

Di sisi lain, terkait aspek perlakuan adil, sebagian peserta mengapresiasi upaya panitia dalam memberikan kesempatan dan fasilitas yang sama kepada seluruh peserta selama audisi berlangsung. Meskipun demikian, tidak sedikit peserta yang merasa perlakuan panitia belum sepenuhnya konsisten, misalnya dalam hal pengaturan jadwal tampil, pemberian informasi penting, ataupun respon saat ada keluhan. Ada yang merasa mengalami perlakuan berbeda dibandingkan peserta lainnya, baik dalam bentuk waktu tunggu yang tidak seragam maupun responsivitas panitia terhadap permintaan bantuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman peserta mengenai rasa aman dan perlakuan adil selama acara masih bervariasi, tergantung situasi dan interaksi yang mereka alami secara langsung di lapangan.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi Nikita (2020) yang menyatakan bahwa pada jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.

5) Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian, empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta event audisi Pucuk *Cool Jam* 2024 di Kota Medan, yang menandakan bahwa PT April Untuk Indonesia telah mampu memberikan perhatian yang cukup optimal pada aspek empati selama acara berlangsung. Hal ini tampak jelas dari tanggapan peserta terhadap pernyataan panitia peduli terhadap kebutuhan dan masalah peserta selama audisi berlangsung yang mayoritas dinilai sangat positif oleh para peserta.

Sebagian besar peserta merasakan adanya perhatian dan kepedulian yang nyata dari panitia, baik dalam hal mendengarkan keluhan maupun merespons kebutuhan-kebutuhan spesifik yang muncul selama audisi. Peserta merasa didengarkan pendapat dan masalahnya, sehingga menciptakan suasana yang lebih humanis dan nyaman sepanjang event berlangsung. Selain itu, interaksi yang dilakukan oleh panitia juga dirasakan cukup personal dan hangat, di mana panitia tidak hanya menjalankan tugas secara formal, melainkan juga berusaha memahami situasi dan kondisi peserta secara individual. Pengalaman ini membangun rasa dihargai dan diakui, dan menjadi salah satu faktor utama yang membentuk kepuasan peserta secara keseluruhan.

Panitia bersikap ramah, bersahabat, dan memahami kondisi peserta mendapatkan penilaian yang cukup positif dari peserta audisi Pucuk *Cool Jam* 2024 di Kota Medan. Berdasarkan hasil observasi sebagian besar peserta merasakan bahwa panitia menunjukkan sikap yang terbuka dan mudah diajak

berkomunikasi selama acara berlangsung. Sambutan yang hangat, sapaan yang sopan, serta gestur bersahabat yang ditunjukkan oleh panitia membuat peserta merasa lebih santai dan nyaman, panitia dinilai mampu menyesuaikan cara berinteraksi dengan peserta sesuai dengan situasi, seperti memberikan semangat ketika peserta tampak tegang. Interaksi yang tidak kaku dan terkesan personal ini berkontribusi terhadap terciptanya suasana kekeluargaan dan saling menghargai di antara semua pihak yang terlibat dalam acara. Dengan demikian, sikap ramah, bersahabat, dan kemampuan panitia dalam memahami kondisi peserta selama audisi berlangsung memberikan pengalaman yang sangat berarti bagi peserta dan turut membangun persepsi positif selama mengikuti *event*.

Panitia komunikatif dan mendengarkan masukan dari peserta mendapat respons yang positif dari para peserta event audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Kota Medan. Banyak peserta merasakan bahwa panitia tidak hanya aktif memberikan informasi, tetapi juga terbuka terhadap setiap pertanyaan, masukan, maupun kritik yang diajukan. Sikap komunikatif ini terlihat dari cara panitia menjalin dialog dua arah dengan peserta, baik ketika memberikan penjelasan mengenai teknis acara maupun saat menanggapi keluhan dan usulan yang muncul di lapangan.

Peserta menilai bahwa komunikasi yang dijalankan oleh panitia terasa akrab dan tidak canggung, sehingga membuat mereka lebih nyaman untuk mengutarakan pendapat atau menyampaikan saran. Selain itu, peserta juga merasa bahwa setiap masukan yang diberikan mendapat respon yang baik, meskipun tidak selalu bisa langsung direalisasikan. Kemampuan panitia dalam menampung dan menghargai setiap opini peserta menunjukkan adanya komitmen untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan event, serta menciptakan suasana yang inklusif dan kolaboratif. Hal ini berdampak pada meningkatnya rasa kepercayaan peserta terhadap panitia, serta membangun citra positif bahwa penyelenggara benar-benar peduli terhadap pengalaman dan kepuasan seluruh peserta selama audisi berlangsung.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi Gulo & Ritonga (2023) yang menyatakan bahwa pada empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

6) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta

Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta *event*. Seluruh dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama mampu meningkatkan persepsi dan pengalaman positif peserta selama mengikuti acara.

Hal ini tercermin pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta cukup besar. Peserta menilai pelayanan yang diberikan tidak hanya terlihat dari satu aspek, namun kombinasi beberapa aspek tersebut membentuk tingkat kepuasan menyeluruh. Faktor seperti petugas yang ramah, kemudahan memperoleh informasi, kesiapan fasilitas, serta respons cepat terhadap masalah menjadi indikator penting dalam membangun kepuasan yang tinggi di antara peserta.

Analisis regresi yang dilakukan dalam beberapa penelitian juga menemukan bahwa signifikansi pengaruh tersebut didukung oleh bukti empiris, di mana semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan peserta, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka alami selama *event* berlangsung. Dalam penelitian ini empati menjadi faktor yang paling menonjol, meskipun semua saling melengkapi dalam membangun pengalaman yang positif secara keseluruhan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal secara simultan berperan penting dalam menciptakan kepuasan, memperkuat loyalitas, serta meningkatkan citra positif penyelenggara di mata peserta event. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gulo & Ritonga (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan keseluruhan (ketika dimensi-dimensinya digabungkan) mampu menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan peserta secara lebih bermakna. Hal ini menunjukkan pentingnya gabungan antar-dimensi kualitas pelayanan. Mungkin saja peserta tidak mempermasalahkan satu aspek tertentu jika aspek lain sudah berjalan baik, sehingga ketika semua dimensi dinilai secara bersama-sama, kekuatan pengaruhnya menjadi lebih besar. Sementara, ketika diuji sendiri-sendiri,

hanya aspek empati yang benar-benar dirasakan secara personal yang mampu “menembus” persepsi standar peserta dan memberi dampak nyata terhadap kepuasan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Peserta Event Audisi Pucuk Cool Jam 2024 di Kota Medan oleh PT April Untuk Indonesia, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) Bukti Fisik (Tangible) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta karena fasilitas dan penampilan fisik dianggap sudah memadai dan bukan faktor pembeda utama. 2) Kehandalan (Reliability) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sebab peserta menganggap ketepatan layanan sebagai kewajiban dasar penyelenggara. 3) Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif namun tidak signifikan karena respons cepat sudah dianggap sebagai standar pelayanan. 4) Jaminan (Assurance) juga berpengaruh positif namun tidak signifikan karena peserta sudah merasa aman dan percaya pada penyelenggara. 5) Empati (Empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian panitia secara langsung meningkatkan kepuasan. 6) Secara simultan, kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dengan kontribusi sebesar 54,7%, sedangkan 45,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kepuasan peserta membutuhkan sinergi seluruh aspek kualitas pelayanan, terutama penguatan pada dimensi empati.

REFERENSI

- Adhy Rizky, & Mulya Satria. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020. *Journal Of Event, Travel And Tour Management*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.34013/Jett.V2i1787.Xx>
- Agung, H., Narto, S., & Otoluwa, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Astra Internasional Tbk Honda Cabang Maros. <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/Brand>
- Ahyani. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapuruma Di Masjid Raya Bintaro Jaya Tangerang Selatan (Vol. 5, Issue 3).
- Chandra Teddy, Chandra Stefani, & Hafni Layla. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Pustaka* (Gunawan Indra, Ed.). Cv Irdh.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26 Edisi 10*. Undip.
- Gulo, M., Zai, K., Lase, N., Gulo, M., Zai, K. S., & Kristiani Lase, N. (2022). The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Cv. Golden Mart Gunungsitoli City. 10, 1290–1298.
- Gulo, P., & Ritonga, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Event Pengukuhan Dan Pelantikan Pengurus Dpd Apersi Sumut (Studi Kasus Cv 19promosindo Event Organizer Medan).
- Gulo, S., & Saragih, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat.
- Hardani, Auliya, N., Andriani, H., Fardani, R., Ustiawaty, J., Utami, E., Sukmana, D., & Istiqomah, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.). Pustaka Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen Pemasaran* (13th Ed., Vol. 2).
- Nugraha, M., & Sumadi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen.
- Pelliyezer, & Athira. (2022). Pengaruh Kualitas Event Terhadap Kepuasan Peserta Pada Authenticity Silverspace Turnamen E-Sports Palembang. *Jurnal Of Hospitality & Tourism Innovation*, 41.
- Pingkan Nikita, J. (2020). Pengaruh Event Service Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung Dalam Event Homedec 2018. In *Jurnal Bisnis Event* (Vol. 120, Issue 4).

- Rosli, N., & Nayan, S. (2020). Examining The Antecedents And Consequences Of Brand Experience Dimensions: Implications For Branding Strategy. *Journal Of Asia Business Studies*, 14(4), 505–524. <https://doi.org/10.1108/Jabs-01-2019-0020>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Sutopo, Ed.). Cv Alfabeta.
- Wahyuni, Mihani, & Sattar. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Bahagia Samarinda. *Business, Entrepreneurship And Finance*, 1(2). <https://doi.org/10.53067/Ijebef>
- Wattoo, M. U., & Iqbal, S. M. J. (2022). Unhiding Nexus Between Service Quality, Customer Satisfaction, Complaints, And Loyalty In Online Shopping Environment In Pakistan *Sage Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221097920>
- Zega, O., & Harfian Zega, O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli The Influence Of Service Quality On Prepaid Electricity Customer Satisfaction In The North Gunungsitoli Sub-District Of Gunungsitoli City. 11(3), 785–795.

