

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Digi Zumba Bandung 2023**

**May Citra Saragih<sup>1</sup>, Jamardua Haro<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Politeknik Negeri Medan, Indonesia; maycitrasaragih@students.polmed.ac.id

<sup>2</sup> Politeknik Negeri Medan, Indonesia; jamarduaharo@polmed.ac.id

---

### **ARTICLE INFO**

**Keywords:**

service quality;  
price;  
facilities;  
participant satisfaction

---

**Article history:**

Received 2024-09-07

Revised 2024-10-09

Accepted 2024-11-07

### **ABSTRACT**

In organizing events, especially sport events, organizers need to pay attention to the factors of service quality, price, and facilities. These three factors can enhance participant satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality, price, and facilities on participant satisfaction at Digi Zumba Bandung 2023. This research is quantitative in nature. The data collection method involved distributing questionnaires to 89 respondents, with the number of respondents determined using saturated sampling. The data were analyzed using multiple linear regression to determine the influence of each independent variable on the dependent variable using SPSS software version 20 in 2024. The results of this study indicate that service quality ( $X_1$ ) has a partially positive and significant effect on the satisfaction of Digi Zumba Bandung 2023 participants with a t-value of 3,231. The t-test results for price ( $X_2$ ) show a partially positive and significant effect on the satisfaction of Digi Zumba Bandung 2023 participants with a t-value of 3,240. The t-test results for facilities ( $X_3$ ) also show a partially positive and significant effect on the satisfaction of Digi Zumba Bandung 2023 participants with a t-value of 2,271. Furthermore, the F-test results indicate that service quality ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ), and facilities ( $X_3$ ) simultaneously have a positive and significant effect on the satisfaction of Digi Zumba Bandung 2023 participants with an F-value of [insert F-value 27,547]. Additionally, the determination ( $R^2$ ) results show that service quality ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ), and facilities ( $X_3$ ) can influence the satisfaction of Digi Zumba Bandung 2023 participants by 47.5%, and the remaining 52.5% can be explained by other factors not examined in this study.

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



**Corresponding Author:**

May Citra Saragih

Politeknik Negeri Medan, Indonesia; maycitarasragih@students.polmed.ac.id

**1. PENDAHULUAN**

Dalam era bisnis yang berkembang pesat, baik di sektor manufaktur maupun jasa, persaingan semakin ketat. Perkembangan ekonomi yang didukung oleh teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Salah satu strategi penting bagi perusahaan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan daya saing karena memberikan kesan positif kepada pelanggan. Menurut Syaifulullah dalam Sihombing (2019:17), Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penguasaan tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Tatik dalam Safitri (2021:13) Kualitas Pelayanan yang bermutu memiliki manfaat terwujudnya kepuasan pelanggan, meningkatnya loyalitas pelanggan, terciptanya kepercayaan, meningkatkan reputasi perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Algifari (2019:5) mengidentifikasi lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Harga yang ditetapkan juga penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang sesuai dengan nilai produk atau jasa serta kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Lintang (2020:14), adapun fungsi harga yaitu menjadi acuan dalam memperhitungkan nilai jual suatu barang atau jasa, menetapkan harga yang tepat akan memberikan keuntungan bagi penjual atau produsen, menjadi salah satu acuan konsumen dalam menilai kualitas suatu barang atau jasa, dan membantu konsumen dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan manfaat produk dan daya beli konsumen. Menurut Payne yang dalam Sunyoto (2020:170), tujuan penetapan harga yaitu merupakan usaha bertahan meningkatkan laba ketika perusahaan sedang mengalami kondisi pasar yang tidak menguntungkan, untuk memaksimalkan laba dalam periode tertentu, membangun pangsa pasar dengan melakukan penjualan pada harga awal yang merugikan, dan mempromosikan jasa perusahaan tersebut sebagai produk yang eksklusif.

Seiring dengan perkembangan, kesehatan dan kebugaran menjadi aspek penting dalam gaya hidup masyarakat modern. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan, berbagai program kebugaran telah berkembang pesat, menawarkan beragam pilihan untuk meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental. Salah satu program kebugaran yang populer adalah Zumba. Menurut Suri, Sharma dan Saini dalam Maulia (2020:18) Zumba adalah program kebugaran tari global yang berfokus pada gerakan ritmis seluruh tubuh yang memadukan kebugaran dan hiburan.

Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia, menyaksikan pertumbuhan yang signifikan dalam industri kebugaran, termasuk tren Zumba. Di tengah-tengah pesatnya pertumbuhan ini, Bank BJB (Bank Jawa Barat dan Banten), sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Jawa Barat, menyadari pentingnya mendukung gaya hidup sehat dan aktif di antara karyawan dan masyarakat umum. Untuk mewujudkan ini, Bank BJB bekerja sama dengan Vecha Event Organizer untuk menyelenggarakan acara Zumba yang disebut "Digi Zumba".

Digi sendiri diambil dari kata DigiCash by Bank BJB yang merupakan aplikasi layanan keuangan digital yang disediakan oleh Bank BJB. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital, seperti pembayaran, transfer uang, pembelian pulsa, dan layanan perbankan lainnya. Dengan DigiCash, Bank BJB berusaha memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan secara cepat dan efisien melalui perangkat mobile. Digi Zumba adalah salah satu inti acara yang diselenggarakan di dalam Event Digi Ceria Festival yang dilaksanakan pada 7-8 Oktober 2023 di Lapangan Saparua Bandung, Jl. Ambon No 11-15 Citarum. Digi Zumba ini sendiri dilaksanakan pada hari pertama, acara ini berhasil menghadirkan 119 peserta offline dan 117 peserta online.

Vecha Event Organizer merupakan salah satu bagian dari PT Suara Sanara Juara sebuah event organizer yang ada di kota Bandung. Vecha Event Organizer merupakan perusahaan yang menjadi panitia pelaksana dalam acara Digi Zumba Bandung 2023. Kualitas pelayanan yang diberikan selama acara sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi peserta. Pada acara Digi Zumba Bandung 2023, panitia telah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah, serta menyampaikan informasi dengan baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan mengenai ketidakteraturan dalam pengelolaan sampah, yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan kebersihan masih perlu ditingkatkan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan kebersihan ini dapat berdampak negatif pada keseluruhan persepsi peserta terhadap acara.

Harga tiket sebesar Rp. 35.000 per orang sudah termasuk satu kali makan dan minuman soft drink sepurasnya. Meskipun harga ini dianggap terjangkau, penting untuk mengevaluasi apakah peserta merasa bahwa harga yang dibayarkan sepadan dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima. Kualitas dan kuantitas makanan serta minuman yang disediakan juga menjadi faktor penentu dalam menilai kepuasan peserta terhadap harga tiket.

Fasilitas yang disediakan selama acara cukup memadai dan mudah diakses oleh peserta. Namun, fasilitas tempat sampah menjadi perhatian khusus karena kurangnya persediaan trash bag menyebabkan tempat sampah cepat penuh dan sampah mulai berserakan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar telah tersedia, perencanaan dan manajemen fasilitas kebersihan perlu diperbaiki untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan selama acara berlangsung. Menurut Lupiyoadi dalam Yusuf, Burda, Arya, Klarisah (2022:2), menegaskan bahwa fasilitas melibatkan penampakan, prasarana, dan kondisi lingkungan sekitar yang hadir untuk memberikan keberadaan kepada konsumen. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata RI no. 2 tahun 2017 dalam mewujudkan fasilitas terdapat enam indikator untuk mengevaluasi hal tersebut, yaitu variasi *venue*, kapasitas, tata letak, suasana, pelayanan, dan keamanan.

Digi Zumba telah menjadi pilihan populer bagi banyak individu yang ingin menjaga kesehatan dan kebugaran fisik mereka. Fenomena ini juga tidak terkecuali di Bandung, sebuah kota metropolitan yang dikenal akan kegiatan budaya dan gaya hidup yang aktif. Berikut data peningkatan Event Zumba tahun 2023 di kota Bandung:

**Table 1.** Data Event Zumba 2023

No	Nama Event	Tahun	Jumlah Peserta	Harga
1	Zumba Party & Aerobic	2023	160 orang	Rp 35.000
2	West Java Festival (Zumba Fest)	2023	200 orang	Rp 35.000
3	Digi Ceria Festival (Digi Zumba)	2023	236 orang	Rp 35.000

Sumber: WJF Crew, Vecha Event Organizer

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat peningkatan minat peserta Zumba di kota Bandung dalam tahun yang sama. Dapat dipersepsikan peserta sangat puas dengan produk dan manfaat yang ditawarkan. Maka dari tabel diatas, penulis ingin meneliti tentang pengaruh dalam kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan peserta Digi Zumba agar peserta Zumba di kota Bandung semakin meningkat.

Menurut Narendra et al dalam Yahya, Hastoko (2023:7) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen memiliki empat indikator utama tersebut, yaitu harapan, kinerja, kesesuaian, diskonfirmasi. Menurut Sidik dalam Raihan (2021:12), indikator utama kepuasan pelanggan, yaitu kesesuaian mutu dengan harapan, kesesuaian harga dengan harapan, kesesuaian pelanggan terhadap manfaat dari produk, kemanan dan kenyamanan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang bisa menjadi penyebab meningkat atau bahkan menurunnya jumlah peserta Zumba di kota Bandung. Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan acara Digi Zumba di kota Bandung serta menjadi referensi penting bagi penyelenggara acara serupa di masa depan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya Agung, Suneni, Ika, (2019) di dapat Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kualitas pelayanan, dan Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ojek Grab, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ojek online Grab. Zainal Prayogi, Agustian Burda, (2020) hasil penelitian menemukan bahwa, Harga, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen, Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, Harga, fasilitas, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Digi Zumba Bandung 2023" yang diselenggarakan oleh Vecha Event Organizer yang juga merupakan tempat peneliti melakukan Magang.

## 2. METODE

Penelitian ini berlokasi di Lapangan Saparua Jl. Ambon No 11-15 Citarum dan Vecha Event Organizer Jl. Ahmad Yani No 11-12 Bandung Jawa Barat yang dimulai dari Februari 2023 Hingga Juli 2024. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2021:16), metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Jenis dan sumber data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan Sekunder.

Obyek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi pengunjung offline Digi Zumba Bandung 2023 yang berjumlah 119 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan jumlah populasi yang relatif sedikit maka teknik sampling yang penulis gunakan adalah Non probability sampling dengan menggunakan sampel jenuh dimana populasi sama dengan sampel, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 89 orang. Pengukuran Variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2021:146), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 2. Skala Likert**

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

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah Kuesioner (angket). Kuesioner (angket) merupakan pertanyaan/ pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/ persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengadakan prediksi nilai dari Variabel bebas yang terdiri dari X1 Kualitas pelayanan, X2 Harga dan X3 Fasilitas sehingga dapat diketahui pengaruh positif dan negatif hal tersebut terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung. Menurut Sugiyono (2021:206) statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif terhadap responden kuesioner dan variabel. Uji kualitas data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun sebelumnya dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat dengan kriteria sebagai berikut:

- Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut valid.
- Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut tidak valid.

### 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
- Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

### 3) Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya berdistribusi normal ataupun tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov Smirnov:

- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Pendekripsi multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat melalui nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Suatu model regresi dikatakan multikolinearitas apabila nilai tolerance  $< 0.10$  dan nilai VIF  $> 10$ .

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menunjukkan bahwa varian dari setiap variabel sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Metode tersebut dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya ( $e$ ) dimana:

- Nilai probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka terjadi gejala heteroskedastisitas.
- Nilai probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 4) Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam persamaan linear, dalam penelitian regresi linear berganda diolah dengan perangkat lunak SPSS. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependen (terikat)

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi  $X_3$

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Harga

$X_3$  = Fasilitas

$e$  = variabel peganggu/Nilai error

### 5) Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji parsial dilakukan untuk menguji setiap variabel bebas, apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tentang tingkat signifikansi satu variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu:

a) Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

b) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

b. Uji Simultan (Uji-f)

Uji F dilaksanakan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan, ( $X_2$ ) Harga, ( $X_3$ ) Fasilitas, dan Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun kriterianya sebagai berikut:

a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin besar, maka persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika  $R^2$  semakin kecil, maka persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah. Sementara itu memberikan variasi total dalam variabel terikat kepuasan peserta yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas lebih lanjut.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Vecha Event Organizer merupakan bagian dari PT Suara Sanara Juara yang berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani No 10-12, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat, telah berdiri sejak 8 Desember 2018. Dengan pengalaman yang luas di dunia event, Vecha telah menjadi pemimpin industri di Bandung dan memperluas layanan hingga ke Jakarta dan seluruh Indonesia. Didukung oleh tim profesional yang terdiri dari CEO, HRD, Admin Finance, Graphic Designer, Project Manager, dan pemuda kreatif, Vecha Event Organizer menghadirkan konsep acara unik yang selalu dipercaya oleh berbagai produk dan institusi. Layanan Vecha EO mencakup event gathering, event virtual, workshop, webinar, meeting, competition, exhibition, team building, launching product, hingga EO wisuda, dengan harga yang terjangkau dan kualitas yang tidak terbantahkan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023. Penelitian ini memperoleh hasil setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 89 responden dari keseluruhan responden yang didominasi oleh usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 75%. Dasar dari hasil penelitian ini diperoleh dari hasil uji-uji yang dilakukan menggunakan metode analisis regresi linear berganda pada program SPSS Statistic 20, sehingga dapat diuraikan pembahasan sebagai berikut:

#### 3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023

Pada hasil uji regresi linear berganda dan uji-t menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel kualitas pelayanan dengan nilai hitung yaitu sebesar  $3.231 > t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansinya  $(0.002 < 0.05)$ . Dari hasil penelitian pengujian parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Pengaruh dari kualitas pelayanan ditunjukkan positif dikarenakan apabila item indikator kualitas pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) meningkat, maka kepuasan peserta juga akan naik sebesar 0,268 setiap pertambahannya, yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan kepuasan peserta akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima.

Hal yang mendukung hasil penelitian ini juga disebutkan oleh Yahya Hastoko (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Taman Anggrek JABAR" bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

### **3.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Peserta Digi Zumba Bandung 2023**

Pada hasil uji regresi linear berganda dan uji-t menyatakan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel harga dengan nilai thitung yaitu sebesar  $3.240 > t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansinya ( $0.002 < 0.05$ ). Dari hasil penelitian pengujian parsial menunjukkan bahwa Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Pengaruh dari harga ditunjukkan positif dikarenakan apabila item indikator harga (keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat) maka kepuasan peserta juga akan naik sebesar 0,259 setiap pertambahannya, yang berarti bahwa jika harga ditingkatkan maka kepuasan peserta akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima.

Hal yang mendukung hasil penelitian ini juga disebutkan oleh Yusuf Burda, Arya, dan Klarisa (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Studi kasus: Sekolah Olahraga Bina Sehat Bekasi" bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

### **3.3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Digi Zumba Bandung 2023**

Pada hasil uji regresi linear berganda dan uji-t menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel fasilitas dengan nilai thitung yaitu sebesar  $2,271 > t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansinya ( $0,026 < 0,05$ ). Dari hasil penelitian pengujian parsial menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Pengaruh dari fasilitas ditunjukkan positif dikarenakan apabila item indikator fasilitas (variasi venue, kapasitas, tata letak, suasana, pelayanan, keamanan) maka kepuasan peserta juga akan naik sebesar 0,239 setiap pertambahannya, yang berarti bahwa jika fasilitas ditingkatkan maka kepuasan peserta akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima.

Hal yang mendukung hasil penelitian ini juga disebutkan oleh Hadi Sihombing (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop" bahwa Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Digi Zumba Bandung 2023**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama sama variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023. Berdasarkan hasil uji Fhitung  $27,547 > 2,71$ . Dan tingkat signifikansi  $<0,001 < 0,005$ . Oleh karena itu Fhitung  $> F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima.

Hal ini juga didukung atas hasil pengujian dari analisis regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,475 yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Fasilitas ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat kepuasan peserta ( $Y$ ) adalah sebesar 47.5%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebesar 47.5% pada kualitas pelayanan, harga dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Digi Zumba Bandung 2023 dan sisanya 52.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji ini juga mengatakan ketiga variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas

pelayanan, harga dan fasilitas memiliki pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan peserta.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1). Berdasarkan hasil uji t atau secara parsial variabel bebas (kualitas pelayanan, harga dan fasilitas) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Dengan kata lain variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang semakin baik cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta Digi Zumba Bandung 2023 adalah kualitas pelayanan. 2). Berdasarkan hasil uji F atau secara simultan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung  $27.547 > f$  tabel 2,71 dengan tingkat signifikansi  $<0.001 < 0,05$ . 3). Berdasarkan hasil uji Koefisien determinasi Keseluruhan variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempengaruhi kepuasan peserta sebesar 47.5 % dan sisanya 52.5 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### REFERENSI

- Agung, Suneni, Ika. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Algafari. (2019). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) DAN Model Kano. Yogyakarta: BPFE.
- Indonesia. (2017). Salinan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pedoman Tempat Penyelenggaraan Kegiatan (Venue) Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Lintang. (2020). Pengaruh Kebijakan Harga, Promosi dan Fasilitas terhadap keputusan Client dalam pemilihan Jasa Wedding Organizer pada Perusahaan Ohana Enterprise. Medan: Politeknik Negeri Medan.
- Martono. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Kolam Renang. Medikora, 18(1), 27–32. Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates
- Maulia. (2020). Pengaruh Latihan Zumba Terhadap Ketebalan Lemak, Fleksibilitas dan Panjang Langkah Pada Wanita Overweight Di Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. Karawang: Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Raihan. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Event Organizer Tridi Project. Medan: Universitas Medan Area.
- Safitri, Tia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel. Batam: Universitas Putera Batam.
- Sihombing, Hadi. (2019). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop. Batam: Universitas Putera Batam.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2020). Perilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Yahya, Hastoko. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap kepuasan penghuni Apartemen Taman Anggrek Jakarta Barat. Jakarta: Universitas Asa Indonesia.
- Yusuf, Burda, Arya, Klarisah. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Sekolah Bina Sehat Bekasi. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Zainal, Prayogi, Agustian Burda. (2020). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap

kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

