

ABSTRAK

Yuriska Zatira Sitanggang, NIM: 7203210015, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pada *Event Organizer We & Dream* Terhadap Kepuasan Pengunjung *Event K-Pop* di Kota Medan”. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada *Event Organizer Event We & Dream* terhadap Kepuasan Pengunjung *Event Organizer Event K-Pop* di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive sampling* dengan jumlah 140 orang responden pengunjung *Event K-Pop* yang diselenggarakan oleh *We & Dream*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuisioner yang pengukurannya menggunakan skala ordinal dan diolah secara statistik dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan diolah menggunakan program *SPSS 29.0 for Windows*. Analisis data menggunakan Uji F, dan Uji t untuk pengujian hipotesis dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan secara parsial memberikan pengaruh sebesar 77.6% terhadap Kepuasan Pengunjung, (2) Fasilitas secara parsial memberikan pengaruh sebesar 58.7% terhadap Kepuasan Pengunjung, dan (3) Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0.488% yang artinya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberikan pengaruh sebesar 48.8% terhadap Kepuasan Pengunjung, dan sisanya sebesar 51.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Yuriska Zatira Sitanggang, NIM: 7203210015, "The Effect of Service Quality and Facilities at the Event Organizer We &nd Dream on Visitor Satisfaction at K-Pop Events in Medan." Management Thesis, Faculty of Economics, Medan State University 2025.

This research aims to determine the effect of Service Quality and Facilities at the Event Organizer We &nd Dream on Visitor Satisfaction at K-Pop Events in Medan. This resaearch used a purposive sampling method with 140 respondents who were visitors to K-Pop events organized by We &nd Dream. The data collection technique used was a questionnaire with a Ordinal` scale measurement and statistically processed using multiple linear regression analysis and processed using SPSS 29.0 for Windows. Data analysis used the F Test and t Test for hypothesis testing and multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that: (1) Service Quality partially influences visitor satisfaction by 77.6%, (2) Facilities partially influence visitor satisfaction by 58.7%, and (3) Service Quality and Facilities simultaneously influence visitor satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.488%, meaning that Service Quality and Facilities influence visitor satisfaction by 48.8%, with the remaining 51.2% being influenced by other factors not included in this research.

Keywords: Service Quality, Facilities, and Visitor Satisfaction