

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan penyelenggaraan LalalaFest – *International Forest Music Festival 2019* pada kepuasan pengunjung. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pengunjung LalalaFest – *International Forest Music Festival 2019*. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah penyampelan non probabilitas menggunakan tipe *convenience sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 251 responden yang berumur antara 17 hingga 46 tahun dan mengunjungi langsung acara LalalaFest 2019.

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa, tiga dimensi kualitas layanan yakni kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, implikasi manajerial yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan untuk tercapainya kepuasan pengunjung maka penyelenggara harus memperhatikan kualitas layanan yang memberikan pengaruh yakni kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kualitas lingkungan fisik, Kualitas interaksi, Kualitas hasil, Kepuasan pengunjung

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of event service quality LalalaFest – International Forest Music Festival 2019 toward visitors' satisfaction. The sample used in this study was a visitor to the LalalaFest - International Forest Music Festival 2019. The sampling method used in this study was non-probability sampling using a convenience sampling. The sample in this study are 251 respondents aged between 17 to 46 years and directly visited the LalalaFest 2019 event.

The data collection of this study used a distributed online questionnaire. The data analysis method used is multiple linear analysis. This study found that, three dimensions of service quality, namely the quality of the physical environment, the quality of interactions and the quality of results have a positive and significant effect on visitor satisfaction. Based on the results of the study, the managerial implications that have been presented can be concluded to achieve visitor satisfaction, the organizers must pay attention to the quality of service that gives an influence namely the quality of the physical environment, the quality of interactions and the quality of results.

Keywords: Service quality, Physical environment quality, Interaction quality, Outcome quality, Visitors satisfaction