

## **PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG JAKARTA INTERNATIONAL STADIUM**

**Anggifa Keysa Pramanda<sup>1</sup>, Fiona Odelia Br Manurung<sup>2</sup>, Rismawati<sup>3</sup>**

MICE<sup>1,2,3</sup>, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

anggifakeysapramanda@students.polmed.ac.id<sup>1</sup>, fionaodeliabr.manurung@students.polmed.ac.id<sup>2</sup>,  
rismawati@polmed.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Jakarta International Stadium digunakan untuk pertandingan sepak bola dan berbagai acara besar lainnya seperti konser musik, festival, pameran, dan acara olahraga. Fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas merupakan 3 dari banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan studi pustaka. Hasil data akan dianalisis menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan jumlah responden 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,272 dan signifikansi 0,011, diikuti variabel fasilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,166 dan signifikansi 0,020, terakhir adalah variabel aksesibilitas yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pengunjung dengan koefisien regresi sebesar 0,153 dan signifikansi 0,002. Fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan adjusted r square 43,3% dan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Kepuasan Pengunjung

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

*Industry Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE) berkembang pesat secara global karena kebutuhan perusahaan untuk mengadakan pertemuan guna memperluas bisnis. Pertumbuhan ini didukung oleh inovasi teknologi yang terus-menerus memberikan nilai baru pada setiap acara MICE. Industri MICE di Indonesia juga menunjukkan peningkatan yang signifikan, terlihat dari banyaknya kegiatan MICE domestik yang diadakan oleh berbagai pihak. Peningkatan permintaan untuk kegiatan MICE menyebabkan persaingan ketat antar penyedia jasa untuk menciptakan acara yang unik. Pemerintah mendukung industri MICE dengan menetapkan sepuluh kota tujuan utama MICE di Indonesia: Medan, Padang/Bukit Tinggi, Batam, Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Makassar, dan Manado. Pembangunan infrastruktur pariwisata yang agresif juga mendukung perkembangan bisnis MICE di Indonesia (Andari,2022:4650).

Jakarta sebagai pintu masuk utama wisatawan internasional memiliki daya tarik wisata yang beragam. Event di Jakarta sangat bervariasi, mulai dari konser musik, festival makanan, pameran seni, konferensi bisnis, acara olahraga, hingga festival budaya. Jakarta International Stadium (JIS), yang dibangun oleh Pemerintah Provinsi Jakarta, merupakan stadion multifungsi untuk berbagai macam acara, terutama konser musik internasional. Kualitas fasilitas, pelayanan, dan aksesibilitas di JIS sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung karena elemen-elemen ini berkontribusi langsung pada pengalaman keseluruhan. Meskipun JIS telah menjadi tujuan utama berbagai acara, kritik terhadap fasilitas, aksesibilitas, dan kualitas layanan tetap ada, menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana pengelolaan stadion ini memenuhi harapan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan implikasinya terhadap citra serta daya tarik JIS sebagai destinasi acara.

### **Rumusan Masalah**

Beberapa masalah yang akan dikemukakan, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Jakarta International Stadium?
3. Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung ke Jakarta International Stadium?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Jakarta International Stadium?

### **Batasan Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada responden berusia 17-40 tahun yang telah mengunjungi Jakarta International Stadium. Rentang usia ini dipilih karena merupakan periode di mana individu memiliki minat tinggi untuk menghadiri berbagai acara di stadion tersebut, seperti konser musik dan pertandingan olahraga. Pembatasan ini memastikan bahwa tanggapan yang diberikan relevan dan representatif dalam konteks penelitian.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan pengunjung di Jakarta International Stadium.
3. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, layanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Fasilitas**

Fasilitas merupakan faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen. Fasilitas meliputi semua hal yang disediakan penyedia jasa untuk kenyamanan konsumen, seperti kebersihan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan (Tjiptono, 2020:156). Manfaat fasilitas termasuk penghematan biaya, pengurangan risiko finansial, peningkatan produktivitas, dan akses ke teknologi canggih (Purnomo, 2020:533). Faktor yang mempengaruhi fasilitas mencakup sifat dan tujuan organisasi, ketersediaan tanah, fleksibilitas desain, estetika, masyarakat sekitar, dan biaya konstruksi serta operasi (Jaya, 2021:117).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2020:290). Unsur kualitas pelayanan meliputi kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan (Rokhman dalam Vuspita dan Heryenzus, 2020:12). Karakteristik utama kualitas pelayanan mencakup intangibility, inseparability, variability, dan perishability (Kotler dan Armstrong, 2019:37). Indikator kualitas pelayanan termasuk bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Haryoko dan Rabani dalam Vuspita dan Heryenzus, 2020:14).

### **Aksesibilitas**

Aksesibilitas adalah elemen kunci dalam geografi transportasi yang mencakup pengaturan perjalanan yang nyaman, infrastruktur yang baik, dan kemudahan dalam menjangkau lokasi (Sastradi, 2023:793–802). Faktor yang mempengaruhi aksesibilitas termasuk sirkulasi pengunjung, kepadatan pengunjung, kapasitas ruang, dan penataan furnitur. Indikator aksesibilitas mencakup

kemudahan akses jalan, kemudahan dalam menjangkau lokasi, akses informasi, tarif parkir yang sesuai, dan lama jarak serta waktu tempuh (Wiliana, 2022:79).

### **Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung adalah evaluasi individu terhadap tingkat kepuasan mereka setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan mereka sebelumnya (Ihsani dalam Daffa & Rastianti, 2022:365). Manfaat kepuasan pengunjung termasuk loyalitas pelanggan, peningkatan pendapatan, dukungan promosi, perbaikan berkelanjutan, dan keberlanjutan usaha (Thungasal dan Siagian, 2019:7). Faktor kepuasan berkunjung mencakup citra, performa produk atau jasa, hubungan harganilai, persaingan, dan kinerja karyawan (Wahab dalam Vuspita dan Heryenzus, 2020:18). Indikator kepuasan pengunjung meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2020).

### **Hubungan Antar Variabel**

Fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas saling mempengaruhi kepuasan pengunjung. Fasilitas yang memadai, pelayanan berkualitas, dan aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan. Ketiga faktor ini berkontribusi terhadap pengalaman positif pengunjung, memperkuat citra tempat atau acara, dan meningkatkan loyalitas pengunjung.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium. Menurut Sugiyono (2020:13), objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data objektif, valid, dan reliabel. Target penelitian ini adalah pengunjung event di Jakarta International Stadium. Sumber data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden menggunakan *Google Form*, berisi pertanyaan terkait fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan pengunjung. Selain itu, data diperoleh dari buku, situs, internet, serta jurnal atau skripsi yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Jakarta International Stadium pada Februari hingga Mei 2024, dengan responden berusia 17-40 tahun yang telah memiliki identitas kewarganegaraan. Populasi penelitian adalah pengunjung Jakarta International Stadium. Jumlah populasi tidak diketahui. Sedangkan sampel diambil menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode incidental. Kriteria sampel: pengunjung yang telah mengunjungi Jakarta International Stadium minimal sekali dan berusia 17-40 tahun. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow, menghasilkan minimal 96 responden. Metode pengumpulan data melalui kuisisioner dan studi pustaka. Variabel Independent (Bebas): Fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas. Variabel Dependent (Terikat): Kepuasan pengunjung.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak dengan menggunakan alat ukur yang digunakan yaitu kuisisioner dengan bantuan program SPSS. Uji validitas dilakukan dengan teknik *product moment*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada penelitian ini terbukti valid. Oleh karena itu, dapat melanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas.

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi atau stabilitas data atau temuan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabel dapat digunakan dengan metode *Croancbach Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai dari variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,875 variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,852, variabel Aksesibilitas (X3) sebesar 0,884, variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 0,857. Hal tersebut menunjukkan masing-masing nilai Cronbach's Alpha pada tiap instrumen variabel lebih besar dari 0,60 (Cronbach's Alpha  $>$  0,60)

maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuisioner dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah di dalam suatu model regresi antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$ . Hal tersebut menyatakan bahwa hasil pengujian memiliki distribusi normal.

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel bebas atau variabel terikat. Model regresi yang baik dapat dilihat dengan tidak terjadinya korelasi atau bebas dari gejala multikolinier. Nilai *tolerance* untuk variabel Fasilitas (X1) adalah 0,703, variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,484, dan variabel Aksesibilitas (X3) 0,584 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,10. Sedangkan, nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk variabel Fasilitas (X1) 1,422 dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah 2,068 dan variabel Aksesibilitas (X3) 1,712 dimana angka tersebut lebih kecil dari 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu penelitian ke penelitian yang lainnya. Hal ini dapat dilihat dengan uji Gelsjer dan dapat dilihat menggunakan scatterplot dengan menggunakan software SPSS. Nilai signifikan variabel Fasilitas sebesar  $0,730 > \alpha=0,05$ . Nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan sebesar  $0,456 > \alpha=0,05$ , nilai signifikan variabel Aksesibilitas sebesar  $0,052 > \alpha=0,05$  Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi

Uji Analisis Linear Berganda bertujuan untuk mengetahui ketergantungan antara satu variabel atau dua variabel bebas dengan variabel terikat, atau untuk menduga pengaruh antar suatu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Adapun model regresi linear berganda yang akan dibentuk adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pengunjung
- $\alpha$  : Koefisien Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Parameter Regresi
- X1 : Fasilitas
- X2 : Kualitas Pelayanan
- X3 : Aksesibilitas
- e : error atau variabel pengganggu

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,427 + 0,166 X_1 + 0,275 X_2 + 0,153 X_3 + e$$

Adapun arti dari persamaan regresi linear berganda ini adalah:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 0,427 dengan nilai yang positif. Tanda positif pada koefisien konstanta ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan yang terjadi pada variabel independen akan mengakibatkan peningkatan pada variabel dependen dan begitu juga sebaliknya. Maka dapat diartikan bahwa kepuasan pengunjung akan bernilai 0,427 apabila

masing-masing variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas bernilaisama dengan nol.

2. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,166 yang menyatakan bahwa setiap fasilitas naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,166 %. Hal ini diartikan bahwa fasilitas mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,275 yang menyatakan bahwa setiap kualitas pelayanan naik satu kali atau 1% akan meningkatkankepuasan pengunjung sebesar 0,275 %. Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.
4. Nilai koefisien regresi variabel aksesibilitas sebesar 0,153 yang menyatakan bahwa setiap aksesibilitas naik satu kali atau 1% akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,153 %. Hal ini diartikan bahwa aksesibilitas mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung. 32
5. Berdasarkan hasil analisis linear berganda tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium adalah variabel kualitas pelayanan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,275, diikuti variable fasilitas sebesar 0,166 dan terakhir variable aksesibilitas sebesar 0,153

Berdasarkan analisis hasil uji regresi linear berganda dan uji-t, ditemukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,166 dan hasil nilai t-hitung sebesar 2.359 yang lebih besar dari t-tabel yaitu 1,984. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,020 yang lebih kecil dari 0,05, menegaskan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang ada pada JIS sudah baik dan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung JIS. Penelitian ini sesuai hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salsabila dan Nathalia (2023), sekaligus menyatakan hipotesis Ha1 diterima Ho1 ditolak. Dari rata-rata hasil rekapitulasi masing-masing indikator variabel fasilitas terlihat bahwa indikator kebersihan dankerapian fasilitas yang ditawarkan serta kelengkapan alat yang digunakan, memilikipengaruh yang lebih besar dari pada indikator fungsi dan kondisi dan fisik fasilitasyang diberikan.

Hasil Uji t menunjukkan:

- a. Variabel Fasilitas (X1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.359 dengan signifikansi 0,020. Oleh karena itu,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  1,984 dan tingkat signifikannya  $0,020 < 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) Jakarta International Stadium.
- b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.577 dengan signifikansi 0,011. Oleh karena itu,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  1,984 dan tingkat signifikannya  $0,011 < 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) Jakarta International Stadium.
- c. Variabel Aksesibilitas (X3) memperoleh nilai t-hitung sebesar 3.149 dengansignifikansi 0,001. Oleh karena itu,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  1,984 dan tingkat signifikannya  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa variabel aksesibilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) Jakarta International Stadium.

Kemudian hasil Uji F menunjukkan nilai F hitung 26,171 dengan nilai signifikan 0,001, dapat disimpulkan bahwa dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  dan nilai F hitung  $26,171 > F\text{ tabel}$  3,09 terdapat pengaruh fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), aksesibilitas (X3) secara simultan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dimana variabel fasilitas, dan kualitas pelayanan dan aksesibilitas secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengunjung.

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) atau *R-square* menunjukkan besarnya nilai Adjusted R square menunjukkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan sebesar 0,433 yang berarti 43,3% faktor-faktor kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas sedangkan sisanya 56,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan analisis hasil uji regresi linear berganda dan uji-t, ditemukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,275 dan hasil nilai t-hitung sebesar 2.577 yang lebih besar dari t-tabel yaitu 1,984. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,011 yang lebih kecil dari 0,05, menegaskan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Terlihat dengan lengkap dan berfungsinya kualitas pelayanan sesuai dengan fungsinya mempengaruhi kepuasan pengunjung JIS akan sebanding dengan fasilitas yang akan mereka dapatkan. Penelitian ini sesuai hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sintya dan Yulianthini (2023), sekaligus menyatakan hipotesis  $H_{a2}$  diterima  $H_{o2}$  ditolak. Dari rata-rata hasil rekapitulasi masing-masing variabel indikator kualitas pelayanan terlihat indikator bukti fisik diikuti jaminan yang memiliki pengaruh lebih besar dari pada indikator kehandalan, daya tanggap dan empati.

Berdasarkan analisis hasil uji regresi linear berganda dan uji-t, ditemukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel aksesibilitas dan kepuasan pengunjung. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,153 dan hasil nilai t-hitung sebesar 3.149 yang lebih besar dari t-tabel yaitu 1,984. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05, menegaskan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Terlihat dengan mudah dan berfungsinya aksesibilitas sesuai dengan fungsinya mempengaruhi kepuasan pengunjung JIS akan sebanding dengan fasilitas yang akan mereka dapatkan. Penelitian ini sesuai hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Apriani (2022), sekaligus menyatakan hipotesis  $H_{a3}$  diterima  $H_{o3}$  ditolak. Dari rata-rata hasil rekapitulasi masing-masing variabel aksesibilitas terlihat indikator kemudahan akses jalan, akses informasi menuju lokasi serta informasi petunjuk jalan yang memiliki pengaruh lebih besar dari pada kemudahan dalam menjangkau lokasi atau destinasi, tarif parkir yang sesuai dan lama jarak dan waktu tempuh serta kemudahan akses jalan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (Uji F) dinyatakan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dapat dilihat dengan hasil analisis data  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $26,676 > 3,09$ ) dan nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis  $H_{a4}$  diterima, sedangkan hipotesis  $H_{o4}$  ditolak. Hasil uji koefisien determinasi (*adjusted*  $R^2$ ) atau *adjusted* R-square menunjukkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan sebesar 0,433 yang berarti 43,3% faktor-faktor kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas dan sisanya 56,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas cukup berperan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil analisis linear berganda tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah variabel kualitas pelayanan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,275, diikuti variabel fasilitas sebesar 0,166 dan terakhir variabel aksesibilitas sebesar 0,153.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil uji analisis dari penelitian tentang pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh fasilitas secara parsial berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung JIS. Dari 4 indikator yang digunakan untuk mengukur variable fasilitas, indikator kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan serta kelengkapan alat yang digunakan memiliki pengaruh lebih besar dari pada indikator fungsi dan kondisi serta fisik fasilitas yang diberikan. Kemudian pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung JIS. Dari 5 indikator yang digunakan untuk mengukur variable kualitas pelayanan, indikator bukti fisik serta jaminan memiliki pengaruh lebih besar dari pada indikator kehandalan dan daya tanggap serta empati. Pengaruh aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dari 7 indikator yang digunakan untuk mengukur aksesibilitas, indikator kemudahan akses jalan dan indikator akses informasi menuju lokasi serta indikator informasi petunjuk jalan, memiliki pengaruh lebih besar dari pada indikator kemudahan dalam menjangkau lokasi atau destinasi, indikator tarif parkir yang sesuai dan indikator lama jarak dan waktu tempuh, serta indikator kemudahan akses jalan. Fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jakarta International Stadium.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini dan Politeknik Negeri Medan melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3M) yang telah mendanai penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andari, R., Malihah, E., & Alfata, A. (2022). Linked and Match: Pembelajaran Incentive Tour dan Kebutuhan Industri MICE. *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 3(1), 4649–4656.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate SPSS 25*.
- Jaya, G. W. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay’S Salon Dan Spa Di Singaraja.”
- Kotler, Philip, dan Armstrong, G. 2019. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Vol. 1. Jilid.
- Priyanto, D. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum/SM-19*. Sulawesi Selatan: Andi.
- Sastradi, M. A., Murianto, M., Indrapati, I., & Mahsun, M. (2023). PARTISIPASI MASYARAKAT LOKAL DALAM PENGEMBANGAN TAMAN WISATA ALAM GUNUNG TUNAK. *Journal Of Responsible Tourism*, 3(2), 793–802. <https://doi.org/10.47492/jrt.v3i2.2858>.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 20 ed. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Thungasal, C. E., dan Siagian, H. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari.” *Agora* 7(1):1–7.
- Tjiptono, F. 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Andi Offset.
- Vuspita, dan Heryenzus. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kaliban Hotel.” *Jurnal Ilmiah Kohesi* 4(3):149–55.