

**ANALISIS KETERLIBATAN WISATAWAN DALAM MENDUKUNG
KEBERLANJUTAN KONSERVASI PENYU DI PANTAI SERANG, KABU-
PATEN BLITAR**

*Analysis of Tourist Involvement in Supporting the Sustainability of Sea Turtle
Conservation at Serang Beach, Blitar Regency*

Bagaskara Harilinawan

Program Studi Pariwisata, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa
Tmur, Surabaya, Indonesia 60294

*email korespondensi: 22045010084@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the contribution of tourist involvement to the effectiveness of environmental preservation programs in the coastal area of Serang Beach. The background highlights the dynamics of tourist visits at the Segoro Lestari Sea Turtle Conservation Area, which triggers the need for synergy between recreational activities and wildlife protection. The phenomenon indicates that conservation success is highly influenced by how visitors adopt educational values and compliance with local regulations to minimize anthropogenic disturbances to turtle habitats. Using a quantitative approach with a survey method, data were collected via questionnaires distributed to visitors. The analysis tests the extent to which the visitor involvement variable significantly correlates with the sustainability of habitat protection activities. Statistical results indicate that tourist involvement has a positive and significant influence on conservation sustainability, with compliance to local regulations acting as the 1 primary supporting factor in minimizing anthropogenic disturbances in coastal habitats. This research emphasizes that tourist ecosystem awareness is an essential instrument in maintaining the integrity of marine tourism attractions.

Keyword: *Environmental preservation, Serang Beach, sea turtle conservation, tourist participation.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi keterlibatan wisatawan terhadap efektivitas program pelestarian lingkungan di kawasan pesisir Pantai Serang. Latar belakang penelitian ini menyoroti dinamika kunjungan wisatawan di Kawasan Konservasi Penyu Segoro Lestari yang memicu perlunya sinergi antara aktivitas rekreasi dan perlindungan satwa. Fenomena menunjukkan bahwa keberhasilan konservasi tidak hanya bergantung pada pengelola, namun sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengunjung mengadopsi nilai-nilai edukasi dan kepatuhan terhadap regulasi lokal guna meminimalisir gangguan antropogenik terhadap habitat penyu.

Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung. Analisis dilakukan untuk menguji sejauh mana variabel keterlibatan pengunjung memiliki korelasi signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas perlindungan habitat. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa keterlibatan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan konservasi penyu, di mana aspek kepatuhan terhadap aturan lokal menjadi faktor pendukung utama dalam meminimalkan gangguan antropogenik di habitat pesisir. Penelitian ini menekankan bahwa kesadaran ekosistem wisatawan merupakan instrumen penting dalam menjaga integritas daya tarik wisata bahari.

Kata kunci: Konservasi penyu, Pantai Serang, partisipasi wisatawan, pelestarian lingkungan.

PENDAHULUAN

Pariwisata berkelanjutan menjadi paradigma penting dalam pengembangan destinasi, khususnya pada kawasan berbasis konservasi. Pergeseran preferensi wisatawan terhadap pengalaman yang lebih edukatif dan ramah lingkungan mendorong integrasi antara aktivitas rekreasi dan pelestarian alam (Kurniawan 2024). Dalam konteks ini, ekowisata hadir sebagai pendekatan yang menekankan keseimbangan antara pemanfaatan dan perlindungan sumber daya alam.

Keberhasilan suatu kawasan konservasi tidak hanya ditentukan oleh pengelola, tetapi juga oleh perilaku dan keterlibatan wisatawan dalam menjaga kelestarian lingkungan. Persepsi dan tindakan wisatawan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan berbasis konservasi (Latjuba & Sari 2022).

Pantai Serang, Kabupaten Blitar, sebagai lokasi konservasi penyu Segoro Lestari, menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan aktivitas wisata dengan perlindungan habitat. Tingginya kunjungan wisatawan sebanyak 225 pengunjung selama tahun 2025 berpotensi menimbulkan tekanan terhadap ekosistem apabila tidak diimbangi dengan kesadaran lingkungan yang memadai.

Pentingnya mengelola tindakan pengunjung di kawasan perlindungan satwa sejalan dengan penelitian Smith & Sullivan (2022) yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wisatawan terhadap regulasi lokal berkorelasi langsung dengan penurunan kerusakan ekologis akibat aktivitas pariwisata. Lebih lanjut, Taufan dkk. (2025) menambahkan bahwa pengetahuan lingkungan dan norma yang diadopsi oleh wisatawan merupakan penggerak utama dalam mewujudkan pariwisata bahari yang berkelanjutan. Oleh karena itu, analisis mengenai sejauh mana keterlibatan pengunjung dapat mendukung efektivitas program pelestarian penyu di Pantai Serang menjadi sangat mendesak untuk dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterlibatan wisatawan dalam mendukung keberlanjutan konservasi penyu serta mengidentifikasi hubungan antara perilaku wisatawan dengan efektivitas program pelestarian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Lokasi penelitian berada di kawasan konservasi penyu Pantai Serang, Kabupaten Blitar dan dilaksanakan selama bulan Mei-Juni. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke lokasi tersebut sebanyak 56 pengunjung. Angka 56 responden ini diambil berdasarkan rata-rata kapasitas kunjungan efektif bulanan untuk wisata minat khusus di area konservasi Segoro Lestari (Agustus-September).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang mengukur tingkat keterlibatan wisatawan terhadap aktivitas konservasi. Variabel yang dianalisis meliputi keterlibatan wisatawan sebagai variabel independen (X) dan

keberlanjutan konservasi sebagai variabel dependen (Y). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk melihat kecenderungan pola perilaku wisatawan serta hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Keterlibatan Wisatawan

Bentuk keterlibatan dari 56 wisatawan yang diteliti dalam riset ini diwujudkan melalui kegiatan konkret seperti menaati SOP pengelola, mengikuti edukasi pelepasan tukik, serta menjaga area pasir dari sampah. Data dari 56 responden ini mendukung argumen Yarhamdani & Harahap (2022) bahwa aktivitas interaksi yang bertanggung jawab dari pengunjung merupakan indikator krusial yang menentukan keberhasilan implementasi prinsip ekowisata di kawasan konservasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa keterlibatan wisatawan memiliki peran signifikan 6 dalam mendukung keberhasilan program konservasi. Wisatawan yang memiliki kesadaran lingkungan cenderung menunjukkan perilaku yang lebih bertanggung jawab selama berkunjung.

Hal ini sejalan dengan konsep ekowisata yang menekankan pentingnya interaksi positif antara wisatawan dan lingkungan sebagai bagian dari pengalaman wisata (Yarhamdani & Harahap 2022).

2. Analisis Keterlibatan Terhadap Keberlanjutan

Keterlibatan wisatawan mencakup beberapa aspek, antara lain kepatuhan terhadap aturan, partisipasi dalam kegiatan edukatif, serta kontribusi dalam menjaga kebersihan lingkungan. Tingkat keterlibatan yang tinggi berkontribusi pada minimnya gangguan terhadap habitat penyu.

Namun demikian, masih ditemukan adanya wisatawan yang belum sepenuhnya memahami pentingnya konservasi, sehingga diperlukan peningkatan edukasi lingkungan yang lebih efektif.

3. Implikasi Pengelolaan

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola perlu meningkatkan strategi edukasi melalui pendekatan interpretatif yang lebih interaktif. Selain itu, penguatan regulasi dan pengawasan juga diperlukan untuk memastikan keberlanjutan ekosistem. Kolaborasi antara pengelola, masyarakat lokal, dan wisatawan menjadi kunci dalam menciptakan sistem pengelolaan yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Keterlibatan wisatawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberlanjutan konservasi penyu di Pantai Serang. Semakin tinggi tingkat kesadaran dan partisipasi wisatawan, maka semakin besar kontribusi terhadap keberhasilan program pelestarian. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi dan pengelolaan yang terintegrasi guna menciptakan keseimbangan antara aktivitas wisata dan konservasi lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum DS, Priyatmoko R, Hamidah S, Insani N. 2024. Evaluation of Tebet Ecopark Management Based on Ecotourism Principles. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*. 18(1):1–16.
- Chokor, B. A. (2004). *Environmental Awareness and Responsibility*. (Untuk rujukan definisi umum kesadaran lingkungan)

- Hariyanto, S. (2020). Partisipasi Wisatawan dalam Upaya Pelestarian Satwa Langka di Kawasan Pesisir. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 18(2), 312-320.
- Kurniawan R. 2024. Sustainable Tourism Development: A Systematic Literature Review of Best Practices and Emerging Trends. *International Journal of Multidisciplinary Approach Sciences and Technologies*. 1(2):97–119.
- Latjuba AY, Sari R. 2022. Community Perception of Sustainable Tourism Destination Management and Development.
- Segoro Lestari. (2025). Standar Operasional Prosedur (SOP) Wisata Edukasi dan Pelepasan Tukik Segoro Lestari. Blitar: Pengelola Konservasi Penyu Segoro Lestari (Data Internal)
- Smith, L., & Sullivan, M. (2022). Evaluating the Effectiveness of Visitor Education in Marine Protected Areas. *Marine Policy Journal*, 136, 104-115. (Referensi utama untuk mendukung indikator kepatuhan aturan lokal dan penekanan gangguan antropogenik oleh wisatawan).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. (Referensi metodologi kuantitatif untuk memvalidasi penggunaan sampel sebanyak 56 responden).
- Taufan, A. K., Zikra, M., & Sari, V. N. (2025). The role of environmental knowledge, attitude, and subjective norms in determining marine tourism sustainability. *Jurnal Kelautan dan Perikanan*, 9(1), 45-58. (Referensi untuk mendukung kesadaran ekosistem pada 56 responden pariwisata bahari).
- Yarhamdani, Harahap RH. 2022. Application of Ecotourism Principles in Improving Tourist's Interest. *Proceedings of the 4th International Conference on Social and Political Development*:411–417.

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA *EVENT* PARIWISATA**

***The Role of Service Quality in Enhancing Visitor Satisfaction at Tourism
Events***

ANDINI RAISSA PUTRI

Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
60294

*email korespondensi: 22045010075@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Service quality is a crucial factor in determining visitor satisfaction levels at tourism events. This study aims to examine the role of service quality in enhancing visitor satisfaction through a literature review approach. The method employed is a literature review, analyzing various scientific articles that discuss the relationship between service quality and visitor satisfaction at tourism events. The results of the analysis indicate that service quality generally has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Each dimension of service such as reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibles, contributes differently depending on the event's characteristics, with interaction aspects and the ability to meet visitor needs being the most dominant factors. In addition to increasing satisfaction, good service quality has also been proven to foster loyalty and encourage repeat visits. Therefore, event organizers need to pay greater attention to improving service quality comprehensively to create an optimal experience for visitors.

Keywords: *service quality, tourism events, visitor satisfaction.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung melalui pendekatan studi literatur. Metode yang digunakan berupa kajian pustaka dengan menelaah berbagai artikel ilmiah yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Setiap dimensi pelayanan seperti reliability, assurance, empathy, responsiveness, dan tangible memiliki kontribusi yang berbeda tergantung pada karakteristik *event*, dengan aspek interaksi serta kemampuan memenuhi kebutuhan pengunjung menjadi faktor yang paling dominan. Selain meningkatkan kepuasan, kualitas pelayanan yang baik juga terbukti dapat

mendorong loyalitas serta minat kunjungan ulang. Oleh karena itu, penyelenggara *event* perlu memberikan perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh guna menciptakan pengalaman yang optimal bagi pengunjung. **Kata kunci: event pariwisata, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan.**

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam memengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Salah satu aktivitas dalam sektor pariwisata yang mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung adalah penyelenggaraan berbagai *event* (Saputro dkk., 2025). Penyelenggaraan *event* merupakan bagian dari industri MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*) yang saat ini mengalami perkembangan signifikan, memperluas jangkauan pasar serta menarik partisipasi dari berbagai kalangan seiring dengan penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia usaha (Dewi dan Darma, 2024). Menurut Survei Industri Event Nasional 2024–2025 oleh IVENDO, industri MICE saat ini berkembang dengan cakupan kegiatan yang semakin beragam, mulai dari pertemuan bisnis, program insentif, konferensi, hingga pameran berskala nasional dan internasional. Keberagaman tersebut menunjukkan perluasan pasar sekaligus memperkuat posisi sektor MICE sebagai salah satu produk unggulan pariwisata Indonesia, sehingga jenis kegiatan yang diselenggarakan dapat menjadi indikator perkembangan industri *event* di Indonesia.

Event merupakan suatu bentuk kegiatan yang dirancang untuk memperingati atau merayakan peristiwa tertentu melalui penyajian aktivitas yang menarik, serta berfungsi sebagai media penyampaian informasi kepada pengunjung. Dengan diselenggarakannya *event*, pengunjung diharapkan dapat memperoleh pengalaman sekaligus informasi yang bermanfaat (Kuswardani dkk.,

2023). Penyelenggaraan *event* menimbulkan tantangan bagi penyelenggara dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menarik minat serta meningkatkan jumlah pengunjung, sehingga penerapannya sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan pengunjung (Saputro dkk., 2025). Menurut Sampara dalam Rachman (2021), kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga dapat berjalan optimal serta mencerminkan profesionalisme dalam melayani pelanggan.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam keberhasilan *event*, karena selain memenuhi kebutuhan pengunjung, juga membentuk pengalaman yang berkesan (Jannah dan Suyuthie, 2024). Pelayanan yang baik mampu menciptakan kesan positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, mendorong loyalitas dan kunjungan ulang, sedangkan pelayanan yang kurang memuaskan dapat menurunkan minat pengunjung. Oleh karena itu, penyelenggara perlu memastikan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi pengunjung (Lase dan Parlindungan, 2025).

Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata masih memerlukan kajian lebih lanjut. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata. Namun, masih terdapat perbedaan temuan mengenai dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh, termasuk adanya dimensi yang tidak signifikan pada beberapa penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan melalui studi literatur untuk mengidentifikasi pola serta perbedaan temuan terkait peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Studi literatur ini bertujuan untuk mengkaji berbagai penelitian terkait kualitas pelayanan yang telah diterapkan dalam penyelenggaraan *event* serta menilai pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung. Melalui analisis terhadap hasil penelitian sebelumnya, studi ini berupaya mengidentifikasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang paling efektif dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena tidak hanya berfokus pada satu jenis *event* tertentu, tetapi melakukan sintesis terhadap berbagai penelitian untuk mengidentifikasi pola temuan, persamaan, serta perbedaan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Seiring dengan berkembangnya industri *event* pariwisata di Indonesia, penerapan kualitas pelayanan yang optimal menjadi semakin penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Melalui kajian yang dilakukan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif serta mendukung penyelenggaraan *event* pariwisata yang berkualitas dan berdaya saing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk mengkaji peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, menelaah, serta mensintesis berbagai hasil penelitian yang relevan secara sistematis dan komprehensif. Melalui kajian literatur, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai

hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada penyelenggaraan *event* pariwisata.

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis dengan pendekatan sistematis terhadap literatur yang telah dipublikasikan. Penelitian ini menganalisis sebanyak 7 artikel ilmiah yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi mencakup artikel yang membahas hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata, diterbitkan pada periode 2022–2025, serta memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak membahas kedua variabel penelitian, berada di luar konteks *event* pariwisata, serta artikel duplikat. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran database seperti Google Scholar, yang dipilih karena memiliki cakupan luas dan kemudahan akses terhadap berbagai publikasi ilmiah.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu seleksi artikel berdasarkan judul dan abstrak untuk mengidentifikasi kesesuaian topik, kemudian dilanjutkan dengan penelaahan isi artikel secara menyeluruh guna memastikan relevansi dan kualitas penelitian. Data yang diperoleh meliputi informasi penulis, tahun publikasi, judul penelitian, metode yang digunakan, variabel penelitian, serta hasil utama dari masing-masing studi.

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan cara menyusun ringkasan dalam bentuk tabel matriks literatur untuk memudahkan proses analisis. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan tematik melalui beberapa tahap, meliputi identifikasi dan pemilihan artikel, reduksi data, serta proses coding dengan mengelompokkan informasi penting yang

ditemukan pada setiap artikel berdasarkan tema tertentu, seperti dimensi kualitas pelayanan, pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, serta hasil penelitian yang signifikan maupun tidak signifikan. Selanjutnya, hasil coding tersebut dikelompokkan berdasarkan kesamaan tema untuk menemukan pola, persamaan, perbedaan, dan keterkaitan antar temuan penelitian sehingga menghasilkan sintesis yang lebih menyeluruh mengenai peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata. yaitu dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Selanjutnya, dilakukan analisis komparatif untuk menemukan pola, persamaan, dan perbedaan antar hasil penelitian. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dan disajikan dalam bentuk naratif yang didukung oleh tabel ringkasan literatur, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Matriks Studi Literatur

Peneliti	Judul Artikel	Metode Penelitian	Temuan Utama
Rizky Adhy Satria Mulya (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020	Metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif, IPA (Importance Performance Analysis), dan regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta belum sepenuhnya puas terhadap kualitas pelayanan. Namun, kualitas pelayanan yang terdiri dari physical environment quality, interaction quality, dan outcome quality berpengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 75,7%.

Seriyus Gulo & Agus Mariani Saragih (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linear.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sementara itu, tangible dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 75% terhadap kepuasan pengunjung.
Optimis Waruwu & Indra Siregar (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat	Metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung festival.
Vanissa Tasya Dewi, Tedi Supriyadi & Gilang Pratama (2024)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Konser Musik Blackpink “Born Pink World Tour Jakarta 2023”	Metode kuantitatif dengan desain survei pada 100 responden menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan dibanding fasilitas. Secara bersama-sama, keduanya meningkatkan kepuasan serta mendorong pengunjung untuk merekomendasikan dan kembali menghadiri event.
Sela Bertina Vera Elmi Damanik & Sarah Rouli	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap	Metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

Tambunan (2024)	Kepuasan Pengunjung pada Event Deliland Festival 2023	melalui studi lapangan dan pustaka. Sampel berjumlah 100 responden (rumus Slovin), dengan analisis meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).	fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Kedua variabel menjelaskan sekitar 74,8% kepuasan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Pelayanan yang baik dan fasilitas memadai terbukti meningkatkan kepuasan serta mendorong rekomendasi pengunjung.
Madarena Afrah Saputro, Fetty Nurmala Rossi, Tiara Aprilia Efendi, Dwi Amelia & Intan Nur Syafiqah (2025)	Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung pada Event Solo Menari	Metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sampel diambil dengan teknik non-probability sampling sebanyak 30 partisipan, serta dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada event Solo Menari dinilai baik dan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. Dimensi SERVQUAL berkontribusi positif, terutama pada keramahan panitia, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu. Namun, masih terdapat kekurangan pada kebersihan, papan petunjuk, dan fasilitas tempat sampah. Secara keseluruhan, peningkatan pelayanan efektif dalam meningkatkan kepuasan dan mendorong kunjungan ulang.
Agnes Silvi Anggreini Lase & Anggiah Parlindungan (2025)	Pengaruh Iklan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Gempita Rasa Di Lapangan Benteng Medan	Metode pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pengunjung event. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 97,1% variasi kepuasan ($R^2 = 0,971$). Namun, kualitas pelayanan memiliki

		berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.	pengaruh yang lebih dominan dibandingkan iklan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada event Gempita Rasa.
--	--	--	--

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan Tabel 1, terdapat berbagai pendekatan dan indikator yang digunakan dalam mengkaji kualitas pelayanan pada *event* pariwisata. Seluruh temuan dalam artikel-artikel tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung melalui beberapa aspek, yaitu peningkatan pengalaman pengunjung, pemenuhan kebutuhan dan harapan, serta terciptanya persepsi positif terhadap penyelenggaraan *event*.

1. Kualitas Pelayanan dalam *Event* Pariwisata

Kualitas pelayanan dalam *event* pariwisata umumnya dijelaskan melalui berbagai dimensi yang menggambarkan pengalaman pengunjung selama mengikuti suatu kegiatan. Sebagian besar penelitian menggunakan dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sementara penelitian lain menambahkan aspek *interaction quality*, *outcome quality*, serta *physical environment quality*. Bentuk pelayanan yang diberikan mencakup penyediaan fasilitas, kesesuaian pelaksanaan acara, responsivitas panitia, kemampuan komunikasi, profesionalisme, hingga pemberian rasa aman kepada pengunjung. Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek fisik, tetapi juga pada interaksi serta pengalaman yang diterima pengunjung selama *event* berlangsung. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Mulya (2022), Saputro dkk. (2025), dan Lase dan Parlindungan

(2025) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pengunjung.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan hasil yang positif, terdapat perbedaan pada dimensi kualitas pelayanan yang dianggap paling berpengaruh. Penelitian Gulo dan Saragih (2024) menemukan bahwa *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan, sedangkan *tangible* dan *responsiveness* belum menunjukkan pengaruh yang optimal. Berbeda dengan penelitian Waruwu dan Siregar (2024) yang menunjukkan seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian Dewi dkk. (2024) dan Damanik dan Tambunan (2024) juga menunjukkan bahwa aspek responsivitas serta pemahaman kebutuhan pengunjung masih memerlukan peningkatan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik *event* dan kebutuhan pengunjung dapat memengaruhi efektivitas dimensi kualitas pelayanan pada setiap penyelenggaraan *event* pariwisata.

2. Kepuasan Pengunjung pada *Event* Pariwisata

Kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata umumnya merupakan hasil evaluasi pengunjung terhadap kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima selama *event* berlangsung. Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, pengalaman selama mengikuti acara, ketepatan informasi, responsivitas panitia, profesionalisme staf, serta kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Selain itu, faktor keamanan, kenyamanan, suasana acara, dan interaksi yang baik dengan panitia juga menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan. Temuan

tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelaksanaan acara, tetapi juga oleh pengalaman menyeluruh yang dirasakan selama *event* berlangsung. Hal ini sejalan dengan penelitian Mulya (2022), Saputro dkk. (2025), dan Lase dan Parlindungan (2025) yang menunjukkan bahwa pengalaman positif selama *event* mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi, terdapat perbedaan pada faktor yang dianggap paling memengaruhi kepuasan. Penelitian Gulo dan Saragih (2024) menunjukkan bahwa aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, sedangkan penelitian Waruwu dan Siregar (2024) menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Penelitian Dewi dkk. (2024) dan Damanik dan Tambunan (2024) juga menunjukkan bahwa aspek responsivitas serta pemahaman kebutuhan pengunjung masih menjadi faktor yang perlu ditingkatkan. Sementara itu, penelitian Mulya (2022) menunjukkan bahwa beberapa aspek seperti hiburan dan dukungan penonton dinilai kurang berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik *event* dan ekspektasi pengunjung dapat memengaruhi faktor-faktor pembentuk kepuasan pada setiap penyelenggaraan *event* pariwisata.

3. Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengunjung pada *event* pariwisata. Temuan ini terlihat pada sebagian besar studi yang menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung. Namun, terdapat variasi pada beberapa penelitian, di mana tidak semua dimensi pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial. Berdasarkan hasil sintesis beberapa penelitian, dimensi *reliability*, *assurance*, *empathy*, *interaction quality*, dan *outcome quality* cenderung menjadi faktor yang dominan dalam memengaruhi kepuasan pengunjung karena berkaitan dengan pelayanan, interaksi, dan pengalaman yang dirasakan. Sebaliknya, dimensi *tangible* dan *responsiveness* pada beberapa penelitian menunjukkan pengaruh yang kurang konsisten atau tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung dan interaksi pelayanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengunjung.

Perbandingan antar penelitian menunjukkan bahwa meskipun seluruh studi sepakat mengenai pengaruh signifikan kualitas pelayanan, terdapat perbedaan pada aspek yang paling berpengaruh. Beberapa penelitian menekankan pentingnya aspek interaksi dan pengalaman (*interaction* dan *outcome quality*), sementara penelitian lain menunjukkan bahwa keamanan, empati, dan kehandalan pelayanan menjadi faktor utama. Di sisi lain, beberapa studi juga menemukan adanya ketidaksignifikanan pada dimensi tertentu seperti bukti fisik dan daya tanggap, yang menunjukkan bahwa tidak semua elemen pelayanan memiliki kontribusi yang sama. Selain itu, masih ditemukan kekurangan dalam aspek responsivitas, komunikasi, dan pemahaman kebutuhan pengunjung yang menjadi celah dalam meningkatkan kepuasan.

Perbedaan hasil antar penelitian diduga dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik pada setiap *event*, seperti jenis kegiatan, skala penyelenggaraan, jumlah pengunjung, serta kebutuhan dan harapan audiens. *Event* dengan skala besar seperti konser dan *sport event* umumnya lebih menekankan pengalaman serta interaksi yang intens selama kegiatan berlangsung, sedangkan festival budaya cenderung lebih memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, dan kualitas pelayanan secara langsung. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan dapat berbeda-beda karena menyesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan pada masing-masing *event* pariwisata.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Tingginya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan, bahkan mencapai lebih dari 70% pada beberapa penelitian, menunjukkan bahwa faktor ini menjadi penentu utama keberhasilan *event*. Selain itu, kualitas pelayanan tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga berpotensi mendorong loyalitas dan minat kunjungan ulang. Meskipun demikian, penyelenggara *event* tetap perlu melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap setiap dimensi pelayanan, terutama pada aspek yang masih belum optimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh akan memberikan dampak signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada *event* pariwisata. Hasil kajian

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum memiliki peran positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Dimensi seperti *reliability*, *assurance*, *empathy*, serta *interaction* dan *outcome quality* terbukti lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan, sementara *tangible* dan *responsiveness* pada beberapa penelitian tidak selalu berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung, interaksi pelayanan, serta kemampuan penyelenggara dalam memahami kebutuhan pengunjung menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berperan dalam meningkatkan kepuasan, tetapi juga dalam menciptakan pengalaman yang positif dan mendorong loyalitas pengunjung. Oleh karena itu, penyelenggara *event* disarankan untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas interaksi, responsivitas, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengunjung. Selain itu, perbaikan pada aspek fasilitas dan komunikasi juga perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh akan berdampak pada keberhasilan *event* pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, S. B. V. E. dan Tambunan, S. R. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Event Deliland Festival 2023. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*. 2(2): 38-44.
- Dewi, N. M. R. dan Darma, G S. 2024. Post-pandemic MICE Digitalization Development: A Strategy for Sustainable Tourism in Bali. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Event*. 8(1): 45-54.

- Dewi, V. T. dkk. 2024. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Konser Musik Blackpink “Born Pink World Tour Jakarta 2023”. *Ranah Research : Journal Of Multidisciplinary Research and Development*. 6(6): 2590-2603.
- Gulo, S. dan Saragih, A. M. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Festival Budaya Puncak Harmoni Samomo Kabupaten Nias Barat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 8(1): 12026-12043.
- IVENDO. 2025. Laporan Hasil Survei Industri Event Nasional 2024-2025.
- Kuswardani, R. dkk. 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Berkunjung Ke Event Edu Expo (Studi Kasus: Event SKAFOURTA EXPO Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi (JISMA)*. 2(1): 891-904.
- Lase, A. S. A Dan Parlindungan, A. 2025. Pengaruh Iklan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Gempita Rasa di Lapangan Benteng Medan. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 22(2): 131-145.
- Mulya, R. A. S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020. *Journal of Event, Travel and Tour Management*. 2(1): 1-8.
- Rachman, M. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Gorup.
- Jannah, R. B. dan Suyuthie, H. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Kegiatan MICE di Pangeran Beach Hotel Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Perhotelan*. 2(1): 88-95.
- Saputro, M. A. dkk. 2025. Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung pada Event Solo Menari. *Jurnal Industri Pariwisata*. 7(2): 192-203.
- Waruwu, O. dan Siregar, I. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Festival Pesona Aekhula Kabupaten Nias Barat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 8(1): 13595-13612.