

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung *Event* Ramadhan Fair Ke-19 Kota Medan

Ella Nainggolan¹, Sarah Rouli Tambunan²
Politeknik Negeri Medan

ellanainggolan@students.polmed.ac.id; sarahtambunan@polmed.ac.id

Abstract. *The 19th Medan Ramadan Fair in 2025 is an annual religious event featuring a variety of halal culinary delights, religious entertainment, and prayer facilities. Service quality and facilities are two of the many factors influencing visitor satisfaction. This study aims to determine the influence of these two variables on visitor satisfaction. The research method used was quantitative, with data collected through questionnaires from 100 Muslim respondents who visited and transacted at the booth. The data were then analyzed using multiple linear regression, classical assumption tests, coefficients of determination, and hypothesis testing. The results showed that service quality and facilities had a positive and significant effect on visitor satisfaction based on the t-test ($p < 0.05$), and simultaneously contributed significantly based on the F-test. The coefficient of determination (adjusted R^2) of 0.493 indicates that these two variables explain 49.3% of the variation in visitor satisfaction, while the remaining 50.7% is explained by other factors such as event atmosphere, promotions, and security. It is recommended that organizers strengthen tenant service standards through training and expand facilities, particularly seating, restrooms, lighting, and rest areas, to create a more satisfying and inclusive experience.*

Keywords: *Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction*

Abstrak. Ramadhan Fair ke 19 Kota Medan tahun 2025 adalah event keagamaan tahunan yang menyajikan keragaman kuliner halal, hiburan religius, dan fasilitas ibadah. Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan dua dari banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pengunjung. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang telah beragama Islam, mengunjungi, dan melakukan transaksi di booth, data selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji asumsi klasik, serta koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan uji t ($p < 0,05$), dan secara simultan terbukti berkontribusi signifikan berdasarkan uji F. Koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,493 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut menjelaskan 49,3 % variasi kepuasan pengunjung, sementara 50,7 % sisanya dijelaskan oleh faktor lain seperti suasana event, promosi, dan keamanan. Disarankan agar penyelenggara memperkuat standar pelayanan tenant melalui pelatihan dan memperluas fasilitas terutama area tempat duduk, toilet, pencahayaan, dan area istirahat agar menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan inklusif.

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

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted may 29, 2026

* Nainggolan: Email: ellanainggolan@students.polmed.ac.id

PENDAHULUAN

Ramadhan Fair merupakan salah satu event tahunan terbesar yang menjadi ikon kegiatan keagamaan dan ekonomi di Kota Medan. Event ini pertama kali digagas oleh Pemerintah Kota Medan pada tahun 2003 di masa kepemimpinan Wali Kota Drs. H. Abdillah, A.K., dengan tujuan utama untuk menghidupkan suasana religius selama bulan Ramadhan sekaligus membuka ruang pertumbuhan ekonomi umat, khususnya bagi pelaku UMKM kuliner dan kerajinan (medan.tribunnews.com, 2023). Seiring waktu, Ramadhan Fair berkembang menjadi agenda tetap yang tidak hanya dinanti warga Medan, tetapi juga menjadi daya tarik wisata religi dan budaya bagi pengunjung dari luar kota.

Secara konsisten, Ramadhan Fair digelar setiap tahun di Taman Sri Deli sebuah kawasan bersejarah yang berada tepat di depan Masjid Raya Al-Mashun Medan. Kawasan ini menjadi titik utama kegiatan karena memadukan nilai religi, budaya, dan aksesibilitas yang tinggi. Seiring dengan pertumbuhan event, Pemerintah Kota Medan mulai memperluas titik penyelenggaraan sejak 2023, yaitu di Lapangan Rengas Pulau, Medan Marelan, dan Lapangan Warna Warni di Medan Labuhan. Langkah ini diambil agar manfaat kegiatan lebih merata dirasakan oleh masyarakat di berbagai kecamatan (sumut.antaranews.com, 2023).

Ramadhan Fair tidak hanya menjadi ajang silaturahmi dan hiburan keluarga selama bulan suci, namun juga menjadi tolak ukur geliat ekonomi kota melalui partisipasi pelaku UMKM. Misalnya pada tahun 2023, Ramadhan Fair ke-17 tahun 2023 mengusung tema “The Kitchen of Asia” dan menghadirkan 246 booth kuliner serta 60 booth kriya atau kerajinan (Medanposonline.com, 2023). Sementara itu, pada Ramadhan Fair ke-18 tahun 2024, meskipun tidak ditemukan data resmi mengenai jumlah booth yang tersedia, antusiasme pelaku UMKM tetap tinggi. Hal ini terlihat dari total omzet UMKM kuliner yang berpartisipasi, yang berhasil mencapai Rp2.828.256.700 selama penyelenggaraan acara Ramadhan Fair ke-18 tahun 2024 (Berita Sore, 2024).

Ramadhan Fair ke-19 tahun 2025 kota medan diselenggarakan secara serentak di dua lokasi, yaitu Taman Sri Deli dan Lapangan Warna-Warni Martubung, berlangsung selama 20 hari dari tanggal 8 hingga 27 Maret 2025. Acara ini dikelola oleh CV Yohara Gemilang, menggantikan PT Aldena Ganthari Kreatif dari Jakarta yang menjadi event organizer (EO) pada tahun sebelumnya. Ramadhan Fair ke-19 tahun 2025 menghadirkan berbagai kegiatan, termasuk bazar kuliner, perlombaan bernuansa Islami, dan hiburan artis nasional. Acara ini diresmikan oleh Wali Kota Medan, Rico Tri Putra Bayu Waas, pada 8 Maret 2025. Dalam sambutannya, Wali Kota Medan menekankan pentingnya menjaga ketertiban dan kebersihan selama acara berlangsung (DetikSumut, 2024).

Selama pelaksanaan Ramadhan Fair ke-19 tahun 2025 di Kota Medan, jumlah pengunjung di lokasi utama, Taman Sri Deli, mencapai sekitar 3.000 orang per hari. Dengan durasi acara selama 20 hari, total estimasi pengunjung di Taman Sri Deli mencapai sekitar 60.000 orang. Acara ini tidak hanya menawarkan berbagai pilihan kuliner dan hiburan. Tetapi juga menjadi ajang silaturahmi dan memperkuat nilai-nilai kebersamaan di tengah masyarakat (updatenews.id, 2025).

Untuk memeriahkan Ramadhan Fair ke-19 tahun 2025, CV Yohara Gemilang menghadirkan berbagai jenis makanan dan produk fashion. Di lokasi utama, yaitu Taman Sri Deli, terdapat 164 booth umum yang terbagi menjadi beberapa, yaitu: 34 booth di isi oleh sponsor, 100 booth UMKM, dan 30 booth dari instansi atau kecamatan, semua memastikan penyajian 100 % halal sesuai nilai syariah. Sebagian besar pelaku usaha yang ikut serta berasal dari kota Medan, baik yang dibina oleh pihak kecamatan, Dinas Koperasi, maupun komunitas

UMKM lokal (Sumutpos.co, 2025). Peserta yang terlibat berasal dari berbagai latar belakang, ada yang masih baru memulai usaha, dan ada juga yang sudah berpengalaman. Keberagaman ini menjadi daya tarik karena menawarkan variasi produk yang beragam. Namun, di sisi lain, hal ini juga menjadi tantangan tersendiri, karena tidak semua tenant terbiasa menghadapi banyak pengunjung atau memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan yang baik.

Untuk bisa berpartisipasi di Ramadhan Fair ke-19, para tenant tidak dikenakan biaya alias gratis; namun, para tenant hanya diminta melengkapi data dari kecamatan masing-masing. Pendaftaran dilakukan secara online sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap usaha kecil. Proses seleksi juga dilakukan, mulai dari jenis usaha, kelayakan produk, sampai kesiapan mengikuti aturan dari penyelenggara acara (Mistar.id, 2025).

Meskipun para tenant yang berpartisipasi dalam Ramadhan Fair ke-19 tidak dikenakan biaya sewa untuk menempati booth yang sudah disediakan, hal tersebut tidak serta-merta membuat standar pelayanan menjadi longgar. Melainkan penyelenggara acara menekankan pelayanan pada tenant untuk memberikan pelayanan yang ramah, sigap, dan sopan untuk menjadi nilai tambah yang bisa membuat pengunjung merasa puas selama mengikuti event. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dari para tenant bukan hanya sekadar aktivitas jual beli, melainkan juga bagian penting dari keseluruhan pengalaman berkunjung di Ramadhan Fair ke-19 tahun 2025.

Sebelum Ramadhan Fair ke-19 dimulai, penyelenggara terlebih dahulu mengadakan kegiatan technical meeting yang diikuti oleh seluruh tenant yang sudah terdaftar. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai aturan serta tata cara pelaksanaan acara selama Ramadhan Fair ke-19 berlangsung. Dalam pertemuan tersebut, penyelenggara memaparkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi oleh semua tenant, mulai dari jam operasional, kebersihan area jualan, penggunaan listrik, keamanan barang dagangan, hingga larangan-larangan tertentu selama acara (Garda.id. (2025). Selain itu, setiap tenant juga dibekali lanyard identitas dan apron seragam sebagai bentuk penanda resmi. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme para tenant, sekaligus memudahkan pengunjung dalam membedakan antara tenant resmi dan pedagang liar. Lanyard dan apron tersebut dikenakan setiap hari selama acara berlangsung, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Para Tenant Memakai Lanyard dan Apron
Sumber: Data Penyelenggara

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, seperti dilaksanakannya technical meeting untuk menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pembekalan lanyard sebagai identitas dan apron, namun pada saat di lapangan, ketika event berlangsung, tetap saja terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Salah satunya adalah kehadiran pedagang kaki lima dan pramusaji liar yang tidak terdaftar. Mereka sering berjualan di sekitar area acara tanpa izin resmi, bahkan ada yang memaksa pengunjung untuk membeli dengan cara-cara yang kurang

sopan, seperti meletakkan barang dagangan langsung di depan pengunjung. Kehadiran pramusaji liar yang menaikkan harga seenaknya atau meminta tip secara tidak wajar juga membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan pada Ramadhan Fair ke-19 (SumutIDN, 2025).

Untuk lebih meningkatkan kepuasan pengunjung pada event Ramadhan Fair ke-19, pihak penyelenggara juga melakukan pengawasan ketat dengan menunjuk petugas khusus yang bertugas mengawasi area booth. Para petugas ini secara aktif melakukan pemantauan, sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan saat kegiatan technical meeting. Pengawasan ini dilakukan agar para tenant tidak bertindak seenaknya dan lebih disiplin dalam menjalankan aturan, sehingga event ini dapat berjalan dengan tertib dan tidak berdampak pada kepuasan pengunjung yang hadir pada event Ramadhan Fair ke-19.

Ramadhan fair ke-19 bertujuan untuk memeriahkan bulan suci ramadhan bagi umat muslim, penting menyediakan fasilitas halal seperti makanan dan minuman halal, pelayanan, dan semua produk yang disesuaikan dengan syariat Islam. Fasilitas umum juga menjadi sorotan penting bagi pengunjung Ramadhan Fair ke-19 Kota Medan, Salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan adalah tempat ibadah yang memadai. Lokasi acara yang berdekatan dengan Masjid Raya Al-Mashun memudahkan pengunjung dalam melaksanakan ibadah, seperti salat berjamaah dan tarawih. Pemerintah Kota Medan juga menerapkan kebijakan penghentian sementara aktivitas jual beli saat waktu salat Isya dan Tarawih sebagai bentuk penghormatan terhadap ibadah umat Muslim. Langkah ini menunjukkan komitmen penyelenggara dalam menjaga nilai-nilai keagamaan selama acara berlangsung. Ketersediaan fasilitas ibadah yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung dalam menjalankan ibadah selama acara.

Sebagai pelengkap suasana Ramadhan, penyelenggara Ramadhan Fair ke-19 menghadirkan berbagai hiburan Islami yang bertujuan untuk menyemarakkan suasana Ramadhan dan memberikan edukasi keagamaan kepada pengunjung. Acara ini dimeriahkan oleh penampilan artis nasional seperti Ifan Seventeen dan Feby Putri, serta berbagai perlombaan bernuansa Islami seperti tahfidz Quran, busana Muslim, dai cilik, dan hadrah. Hiburan ini tidak hanya menghibur tetapi juga memperkuat nilai-nilai keislaman dalam masyarakat. Pengunjung yang menikmati hiburan Islami yang disediakan akan merasa lebih terhubung dengan suasana Ramadhan dan lebih puas dengan pengalaman mereka di acara. Dengan demikian, keberadaan hiburan Islami yang berkualitas dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengunjung. Selain itu, acara ini juga menghadirkan tablig akbar Nuzulul Quran yang diisi oleh ustadz ternama, menambah kekhusyukan suasana Ramadhan. Perlombaan seperti lomba azan, shalawat, dan surah pendek juga digelar untuk melibatkan berbagai kalangan masyarakat.

Selain menawarkan beragam sajian kuliner halal dan hiburan islami, Ramadhan Fair ke-19 juga menyediakan area khusus berbuka puasa yang disediakan untuk kenyamanan pengunjung. Area ini dilengkapi dengan kursi dan meja makan yang ditempatkan di tengah-tengah kawasan bazar, sehingga memudahkan pengunjung yang ingin langsung menikmati makanan yang mereka beli. Fasilitas lain seperti pencahayaan di sekitar area makan, tempat cuci tangan, dan untuk mendukung area berbuka puasa tetap bersih, Penyelenggara juga menyediakan tempat sampah beroda berbahan plastik HDPE dengan kapasitas sekitar 240 liter, dilengkapi tutup flip top, yang ditempatkan di titik-titik strategis untuk menjaga kebersihan area. Komitmen penyelenggara ialah menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi pengunjung. Meskipun begitu, sejumlah pengunjung tetap menyampaikan bahwa pencahayaan

yang sering padam di beberapa titik dan kondisi yang cukup padat pada waktu berbuka (Kompas Medan, 2025).

Fasilitas toilet umum menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang kenyamanan pengunjung selama berada di lokasi acara. Terdapat 2 toilet umum dengan kondisi yang baik dan layak untuk digunakan, keberadaannya toilet sangat penting untuk kenyamanan pengunjung. Ketersediaan fasilitas yang bersih dan memadai dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mencerminkan profesionalisme penyelenggara dalam mengelola acara berskala besar. Pengunjung yang merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan akan lebih cenderung untuk berlama-lama di lokasi acara dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan. Oleh karena itu, fasilitas toilet umum penting diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung Ramadhan Fair ke-19.

Mendukung semua fasilitas umum lainnya, penyelenggara juga menyediakan pusat informasi di pintu masuk utama Ramadhan Fair ke-19. Pusat ini memberikan informasi terkait acara hiburan islami, lokasi booth, jadwal mulai dan selesainya event. Mengenai fasilitas umum seperti toilet dan area istirahat, serta menangani keluhan atau pertanyaan dari pengunjung. Keberadaan pusat informasi ini memudahkan pengunjung dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan selama berada di Ramadhan Fair. Selain itu, penyelenggara juga menyediakan layanan pengaduan melalui nomor yang ditempel di sekitar area acara, memungkinkan pengunjung dan pedagang untuk menyampaikan keluhan atau masukan secara langsung. Pusat informasi ini dilengkapi dengan petugas yang siap membantu dan memberikan panduan kepada pengunjung, terutama bagi mereka yang baru pertama kali mengunjungi acara ini.

Namun demikian, permasalahan keamanan dan ketertiban masih menjadi perhatian. Keamanan merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan acara besar seperti Ramadhan Fair ke-19. Pemerintah Kota Medan menekankan pentingnya menjaga ketertiban dan kebersihan selama acara berlangsung. Namun, masih terdapat keluhan dari pengunjung terkait adanya juru parkir liar yang meminta uang parkir tidak sesuai ketentuan. Perlunya pengawasan lebih ketat terhadap aspek keamanan dan kenyamanan pengunjung. Kehadiran petugas keamanan yang memadai dan responsif dapat meningkatkan rasa aman pengunjung selama berada di lokasi acara.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kepuasan pengunjung Ramadhan Fair ke-19 dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Event Ramadhan Fair ke-19 Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung event ramadhan fair ke-19 kota medan yang diselenggarakan oleh CV Yohara Gemilang. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari identifikasi masalah, perumusan tujuan dan rumusan masalah, kajian teori, penentuan variabel dan indikator, penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner, penyebaran kuesioner kepada responden, hingga pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini dilaksanakan di kota Medan, dilaksakan mulai bulan Mei sampai bulan juli 2025.

Populasi penelitian berjumlah 60.000 orang dan pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik simple random sampling dengan rumus Slovin, menghasilkan 99 responden. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan sumber data

primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner menggunakan skala Likert, sedangkan data sekunder berasal dari dokumentasi dan arsip

perusahaan. Variabel yang diteliti terdiri atas kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) sebagai variabel independen, serta kepuasan pengunjung (Y) sebagai variabel dependen. Masing-masing variabel memiliki indikator terukur.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 25 dengan serangkaian uji statistik untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan guna memastikan kelayakan model regresi. Selanjutnya dilakukan uji F untuk menguji pengaruh simultan dan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis dilengkapi dengan uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi interaksi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event Ramadhan Fair ke-19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada event Ramadhan Fair ke-19 di Kota Medan tahun 2025. Event Ramadhan Fair sebagai salah satu pagelaran tahunan kota memiliki peran strategis tidak hanya dari sisi keagamaan dan budaya, tetapi juga dari aspek sosial ekonomi, khususnya terhadap pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) lokal.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan berada pada angka 2,87, berada dalam kategori “Baik,” demikian juga dengan fasilitas yang rata-ratanya 2,95, juga dikategorikan “Baik.” Namun, nilai rata-rata kepuasan pengunjung cukup jauh berbeda yakni sebesar 2,30 dengan kategori “Tidak Baik.” Perbedaan tersebut menandakan bahwa meskipun pengunjung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan dan fasilitas di Ramadhan Fair, tingkat kepuasan yang sebenarnya masih belum mencapai harapan secara menyeluruh. Hal inilah yang menjadi fokus pembahasan untuk memperoleh pemahaman tentang kompleksitas hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung.

Selain itu, pengaruh signifikan ditunjukkan oleh analisis statistik yang mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Namun, kesenjangan yang muncul antara pilihan jawaban kategori “Baik” pada kualitas pelayanan dan fasilitas dengan skor rendah pada kepuasan pengunjung bukan sekedar angka statistik, melainkan refleksi situasi nyata yang memerlukan kajian lebih mendalam, terutama dalam konteks indikator-indikator detail pada masing-masing variabel.

Gap antara nilai “Baik” pada pelayanan dan fasilitas dengan skor kepuasan yang masih termasuk kategori “Tidak Baik” menegaskan pentingnya evaluasi mendalam atas aspek-aspek kritis yang dinilai rendah oleh pengunjung. Faktor-faktor seperti konsistensi layanan tenant, kejelasan informasi produk, kecukupan kursi dan fasilitas makan, kondisi toilet, pencahayaan, akses informasi, dan aksesibilitas difabel perlu menjadi fokus utama perbaikan.

Untuk mencapai peningkatan kepuasan optimal, penyelenggara Ramadhan Fair perlu menerapkan pendekatan pelayanan terpadu yang melibatkan standarisasi dan pelatihan tenant yang ketat, pemeliharaan fasilitas secara berkala, serta pengembangan fasilitas inklusif yang responsif terhadap kebutuhan beragam pengunjung. Oleh sebab itu, pengambilan kebijakan dalam penyelenggaraan event ke depan harus berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan fasilitas yang benar-benar dirasakan oleh setiap pengunjung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Event Ramadhan Fair ke-19 Kota Medan Tahun 2025, maka dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Event Ramadhan Fair ke-19 Kota Medan. Dimensi yang paling berkontribusi terhadap kepuasan adalah empati dan jaminan.
2. Fasilitas secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Event Ramadhan Fair ke-19 Kota Medan.
3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Event Ramadhan Fair ke-19 Kota Medan. Hal ini membuktikan bahwa pengalaman pengunjung dipengaruhi secara menyeluruh antara pelayanan tenant dan penyediaan fasilitas yang memadai.
4. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sebesar 49,3%, sementara sisanya sebesar 50,7% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti suasana event, kualitas produk, promosi, keamanan, serta keunikan acara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albi, M., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada aplikasi belanja online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(3).
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (2024). Marketing strategies and organization structures for service firms. In M. J. Bitner & B. H. Booms (Eds.), *Marketing of services* (pp. 56–57). American Marketing Association.
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2020). *Event management: Principles and practice* (5th ed.). Routledge.
- Getz, D. (2019). *Event studies: Theory, research and policy for planned events* (3rd ed.). Routledge.
- Indahsari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: UniTomo Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, Jilid).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Mujiono, S. (2023). *Buku ajar metode ilmiah*. Jawa Tengah: CV Eureka Media Aksara.
- Sari, A., Dahlan., Tuhumury, R. A. N., Prayitno, Y., Siegers, W. H., Supiyanto., & Werdhani, A. S. (2023). *Dasar-dasar metodologi penelitian*. Jayapura: CV Angkasa Pelangi.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja* (Edisi ke-3). CV Mandar Maju.
- Siswanto, & Suyanto. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif korelasional*. Klaten: BOSSSCRIPT.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, dilengkapi dengan perbandingan, perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-20). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013). Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2020). Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan. Yogyakarta: Andi Offset.

Tukiran. (2023). Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasinya dalam penelitian. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Jurnal Ilmiah

Annisa, S. Y., & Rudiansyah. (2020). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event Indonesia Building Technology Expo 2019 PT Debindo Jakarta. Jurnal Nasional Pariwisata, 12(1), 51–67.

Damanik, S. B. V. E., & 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. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i2.1700>

Gulo, S., & Saragih, A. M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event Festival Budaya Puncak Harmoni Somomo Kabupaten Nias Barat. Jurnal Pendidikan Tambusai, 8(1), 12026–12043.

Iryanda, M., & Haro, J. (2024). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event MTQ Ke-56 di Kota Medan pada PT JA Production Indonesia. Jurnal Riset Manajemen, 2(2).

Jaya, G. W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Tri Jay's Salon dan Spa di Singaraja.

Khalida, L. R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya pada loyalitas pelanggan di Rumah Makan Waroeng Desa Karawang. Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif, 3(1). <https://doi.org/10.36805/manajemen.v3i1.237>

Nadianingrum, N. W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT. Capella Dinamik Nusantara. Khazanah Ilmu Berazam, 3(3), 531–541.

Ritonga, R. U., & Fitri, N. (2024). Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung event Thaipusam Street Festival di Medan. JURMA: Jurnal Riset Manajemen, 2(2), 60–66. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i2.1726>

Valerina, M., & Adysholihah, R. (2022). The effect of accessibility and facilities on Halsean Coffee & Resto's consumer satisfaction at Cimahi, Indonesia. International Journal Administration, Business and Organization (IJABO), 3(2).

Vuspita, & Heryenzus. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kaliban Hotel. Jurnal Ilmiah Kohesi, 4(3), 149–155.

Skripsi

Vanissa, T. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung konser Blackpink Jakarta (Skripsi tidak diterbitkan). Universitas Indonesia.

Website

Berita Sore. (2024). Omzet UMKM tembus 2,8 M di Ramadhan Fair ke-18. Diakses dari <https://beritasore.id>

DetikSumut. (2024). EO baru gelar Ramadhan Fair 2025. Diakses dari <https://sumut.detik.com>

- Garda.id. (2025). Teknis pelaksanaan Ramadhan Fair dijelaskan dalam TM. Diakses dari <https://garda.id>
- Kompas Medan. (2025). Meskipun begitu, sejumlah pengunjung tetap menyampaikan bahwa pencahayaan yang sering padam di beberapa titik dan kondisi yang cukup padat pada waktu berbuka. Kompas Medan. Diakses 28 Maret 2025, dari <https://kilasdaerah.kompas.com/medan>
- Mastercard & CrescentRating. (2019). Global Muslim Travel Index 2019. CrescentRating. <https://www.crescentrating.com/reports/global-muslim-travel-index-2019.html>
- Medanposonline.com. (2023). Ramadhan Fair usung tema The Kitchen of Asia. Diakses dari <https://medanposonline.com>
- Mistar.id. (2025). Syarat ikut Ramadhan Fair gratis, ini penjelasan resminya. Diakses dari <https://mistar.id>
- Redaksi Sumutpos.co. (2025, 13 Februari). Ramadan Fair 2025 Kota Medan kembali digelar di dua tempat. SumutPos.co. Diakses 23 Juli 2025, dari <https://sumutpos.jawapos.com/metropolis/2375641785/ramadan-fair-2025-kota-medan-kembali-digelar-di-dua-tempat>
- Sumut.antaranews.com. (2023). Ramadhan Fair kini hadir di Medan Marelan dan Medan Labuhan. Diakses dari <https://sumut.antaranews.com>
- SumutIDN. (2025). Keluhan pengunjung: Pedagang liar minta tip di Ramadhan Fair. Diakses dari <https://sumutidn.id>
- Tribun Medan. (2023, Maret 28). Ramadhan Fair Medan: Ikon kegiatan keagamaan & ekonomi digagas sejak 2003 oleh Wali Kota Abdillah. Tribun Medan. Diakses dari <https://medan.tribunnews.com/2023/03/28/ramadhan-fair-medan-ikon-kegiatan-keagamaan-ekonomi>
- Updatenews.id. (2025, Maret 28). Ramadhan Fair XIX: Jumlah pengunjung mencapai 3.000 orang per hari di Taman Sri Deli. Updatenews.id. Diakses dari <https://www.updatenews.id/rico-waas-wali-kota-medan-tutup-ramadhan-fair-ke-xix>
- Waspada Online. (2025). Ramadhan Fair disorot karena banyak pedagang liar. Diakses dari <https://waspada.co.id>