

Kuta Beach Festival Performance Based on Tourist Satisfaction

Natabella Widowati^{1*}, Luh Yusni Wiarti², I Wayan Sukma Winarya Prabawa³
Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Natabella Widowati natabellawi@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords : Tourism, Tourist Attraction, Performance, Tourist Satisfaction

Received : 01 December 2024

Revised : 20 December 2024

Accepted: 22 January 2025

©2025 Widowati, Wiarti, Prabawa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The existence of events at a tourist attraction can improve the image of a tourist destination. However, on the other hand, with the increasing number of tourism events held, there is a lack of evaluation of the event, so that the event is seasonal. This study was conducted at the Kuta Beach Festival held at Kuta Beach with the aim of determining the performance of the Kuta Beach Festival through tourist satisfaction. The type of data used is quantitative descriptive with a sample of 110 tourists who have visited the Kuta Beach Festival, the data obtained is processed using Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study contain 6 statements in quadrant 1: a website related to the Kuta Beach Festival is available, information is available in print media, information is available in broadcast media, interesting performers, cleanliness of the venue is maintained and a parking area is available. These 6 statements are the main priorities for the organizers to evaluate.

Performa Kuta Beach Festival Berdasarkan Kepuasan Wisatawan

Natabella Widowati^{1*}, Luh Yusni Wiarti², I Wayan Sukma Winarya Prabawa³
Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata Bali,
Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Duam Kabupaten Badung.

Corresponding Author: Natabella Widowati natabellawi@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pariwisata, Daya Tarik Wisata, Performa, Kepuasan Wisatawan

Received : 01 Desember 2024

Revised : 20 Desember 2024

Accepted: 22 Januari 2025

©2025 Widowati, Wiarti, Prabawa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Adanya *event* pada suatu daya tarik wisata dapat membuat citra destinasi wisata meningkat. Namun di sisi lain dengan semakin banyaknya *event* pariwisata yang diselenggarakan menjadi kurangnya evaluasi terhadap *event* tersebut, sehingga *event* bersifat musiman. Penelitian ini dilakukan di Kuta Beach Festival yang diselenggarakan di Pantai Kuta dengan tujuan untuk mengetahui performa dari Kuta Beach Festival melalui kepuasan wisatawan. Jenis data yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 110 wisatawan yang pernah mengunjungi Kuta Beach Festival, data yang diperoleh diolah menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini terdapat 6 pernyataan yang berada pada kuadran 1: tersedia website terkait Kuta Beach Festival, tersedia informasi di media cetak, tersedia informasi di media siaran, pengisi acara menarik, kebersihan venue terjaga dan tersedia area parkir. 6 pernyataan tersebut merupakan prioritas utama bagi penyelenggara untuk dievaluasi.

PENDAHULUAN

Bisnis MICE berpotensi untuk dikembangkan di Indonesia karena kontribusinya yang besar dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. MICE memberikan layanan pertemuan untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama (Nugraha, dkk., 2023). Perkembangan bisnis *event* di Provinsi Bali meningkat dengan pesat, seiring dengan berkembangnya pembangunan di sektor-sektor perekonomian (Wirata, 2020). Namun di sisi lain dengan semakin banyaknya *event* pariwisata yang diselenggarakan di daya tarik wisata di Pulau Bali, menjadi tidak adanya evaluasi terhadap *event* tersebut, berdasarkan informasi dari www.nusabali.com (2018) tentang banyaknya *event* di Bali yang ditiadakan, tidak sedikit *event* yang bersifat musiman hanya diadakan beberapa kali saja seperti Festival Danau Batur dan Festival Nusa Penida.

Terdapat beberapa *event* tahunan yang diselenggarakan di Pantai Kuta seperti Festival Bahari Kuta dan Kuta Beach Festival. Kuta Beach Festival memiliki daya tarik tersendiri yang dapat menarik minat wisatawan khususnya kalangan remaja, hal ini dilihat dari antusias masyarakat melalui kolom komentar pada setiap postingan Kuta Beach Festival di media sosial. Kuta Beach Festival memiliki beragam rangkaian acara dan selalu memiliki program baru setiap tahunnya, namun jika dilihat pada kolom komentar pada postingan Instagram Kuta Beach Festival masih terdapat beberapa komentar terkait pengisi acara yang kurang menarik dikarenakan pengisi acara yang hampir sama di setiap tahunnya. Selain itu, jika dilihat dari lokasi venue yang berada di kawasan Pantai Kuta dengan aksesibilitas jalan yang cukup kecil dan tidak jauh dari kemacetan tentu mengakibatkan terbatasnya area parkir kendaraan untuk pengunjung. Kemudian terkait informasi Kuta Beach Festival dapat dikatakan sangat sedikit ditemukan di media lain selain Instagram dan Facebook pribadi dari Kuta Beach Festival.

Oleh karenanya perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan wisatawan terhadap kualitas *event* agar dapat diketahui performa dari Kuta Beach Festival dan dapat diketahui hal-hal yang dirasa kurang oleh wisatawan sehingga pihak penyelenggara dapat menjadikan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi dan bisa berbenah dalam sisi standarisasi penyelenggaraan *event* serta agar Kuta Beach Festival dapat terus diselenggarakan tiap tahunnya dengan kualitas atau performa yang semakin baik

TINJAUAN PUSTAKA

Pariwisata

Menurut Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1, pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh dunia usaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Sedangkan daya tarik wisata menurut Damanik dan Weber (2006) dalam Harsana, dkk. (2019) daya tarik wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman

kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia menjadi sasaran kunjungan wisatawan.

Event

Event merupakan suatu peristiwa yang terjadi hanya sesekali di luar aktivitas manusia pada umumnya (Getz, 2008). Buultjens dan Cairncross (2015) dalam Simanjuntak, dkk., (2018) menyatakan bahwa *Event* pariwisata merupakan segmen penting dari industri pariwisata dan memiliki potensi untuk memberikan manfaat ekonomi, sosial dan budaya yang cukup besar kepada tujuan wisata.

Terdapat faktor-faktor yang membuat sebuah *event* menjadi *special*, yaitu *uniqueness* (keunikan), *hospitality* (keramahan pelayanan), *symbolism* (memiliki simbol/makna), *festive spirit* (semangat meriah), *theming* (tema), dan *authenticity* (keaslian) (Getz, 2007).

Kualitas Event

Pada penelitian ini mengadopsi beberapa dimensi dan kriteria dimensi kualitas *event* dari penelitian Ho, dkk. (2022) dan Wiarti, dkk. (2021) diantaranya sebagai berikut :

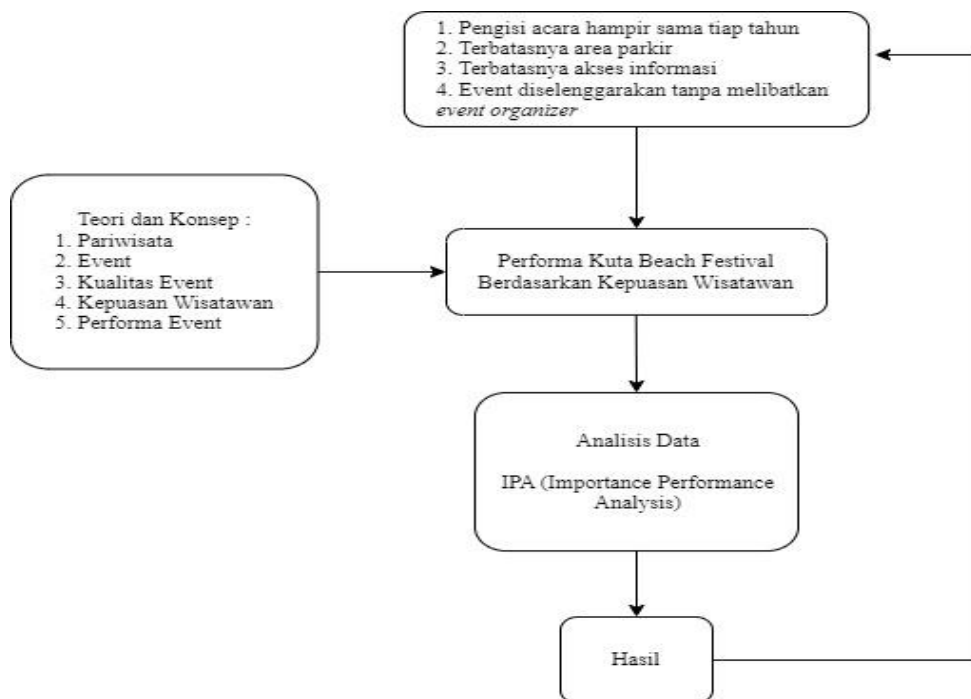
1. *Information Availability* (ketersediaan informasi)
 - a. Tersedia website terkait *event*
 - b. Terdapat informasi di media sosial
 - c. Terdapat informasi di media cetak
 - d. Terdapat informasi di media siaran
2. *Program Content* (konten program)
 - a. *Event* memiliki tema yang unik
 - b. Terdapat MC
 - c. Line-up menarik
 - d. Rangkaian acara bervariasi
 - e. Kualitas *sound system*
 - f. Rundown acara tersusun baik
3. *Food & Beverages* (makanan & minuman)
 - a. Kualitas makanan & minuman
 - b. Makanan & minuman bervariasi
 - c. Harga makanan & minuman
4. *Staff Service* (pelayanan staff)
 - a. Jumlah staff memadai
 - b. Pengetahuan staff terkait *event*
 - c. Staff melayani dengan baik
5. *Facility* (fasilitas)
 - a. Layout venue
 - b. Kebersihan venue
 - c. Keamanan venue
 - d. Tersedia area parkir
 - e. Tersedia toilet umum
 - f. Tersedia area istirahat (*rest area*)

Kepuasan Wisatawan

Menurut Simamora (2016) dalam Alvianna (2020) kepuasan pelanggan (wisatawan) adalah hasil pengalaman terhadap suatu produk, hasil pengalaman tersebut berupa sebuah perasaan setelah membandingkan antara harapan atau ekspektasi (*Pre Purchase Expectation*) dengan kinerja aktual atau apa yang didapatkan (*Actual Performance*).

Performa Event

Performa atau kinerja dari sebuah *event* dapat dilihat dari berbagai sudut, salah satunya yaitu dapat dilihat melalui kepuasan pengunjung atau wisatawan yang menghadiri *event* tersebut. Menurut Kozak (2002) konsep performa dan kepuasan berhubungan erat, dengan mengukur kepuasan pengunjung terhadap atribut dari kualitas sebuah *event* menjadi salah satu cara untuk mengetahui performa atau kinerja dari *event* tersebut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI

Objek pada penelitian ini adalah performa Kuta Beach Festival melalui kepuasan wisatawan yang pernah menghadiri Kuta Beach Festival minimal 1 kali dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2017, 2018, 2019, 2021, 2023).

Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah Kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Statistik yang digunakan yaitu statistik deskriptif yang berarti digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul (Sugiyono, 2019).

Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang dipilih dari responden melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan sumber. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari responden melalui kuesioner atau angket. Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2019:194) adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, misalnya data penjualan, kunjungan wisatawan.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *accidental sampling*, dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Hair, et al. dikarenakan ukuran populasi yang belum diketahui. Ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator. Dalam penelitian ini terdapat 22 buah indikator, sehingga $22 \times 5 = 110$ sampel (responden).

Penentuan variabel untuk mengukur kepuasan wisatawan pada penelitian ini menggunakan 1 variabel yaitu Kualitas *Event* serta mengadopsi sub variabel dan beberapa indikator kualitas *event* dari penelitian Ho, dkk. (2022) dan Wiarti, dkk. (2021). Berikut merupakan tabel definisi operasional variabel yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner :

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Sub Variabel	Indikator
<i>Information Availability</i> (sejauh mana informasi dapat diakses dan digunakan ketika dibutuhkan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia <i>website</i> terkait Kuta Beach Festival 2. Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di sosial media 3. Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di media cetak 4. Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di media siaran (radio/televisi)
<i>Program Content</i> (semua materi atau kegiatan yang dirancang untuk dilaksanakan selama berlangsungnya <i>event</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kuta Beach Festival memiliki tema yang unik 6. Terdapat MC yang memandu jalannya acara 7. Pengisi acara menarik (penyanyi/band/DJ) 8. Kuta Beach Festival memiliki rangkaian acara yang bervariasi 9. Kualitas sound system selama <i>event</i> berlangsung baik 10. <i>Rundown</i> acara tersusun dengan baik
<i>Food & Beverage</i> (merujuk pada semua penyediaan makanan dan minuman selama berlangsungnya <i>event</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas makanan & minuman baik 2. Terdapat stand makanan & minuman yang bervariasi 3. Harga makanan & minuman terjangkau

<p><i>Staff Service</i> (individu yang bertugas memberikan layanan/membantu tamu selama <i>event</i> berlangsung dan menguasai pengetahuan atau informasi tentang <i>event</i> tersebut)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah staff yang terdapat di area venue memadai untuk melayani pengunjung 2. Staff melayani pengunjung dengan baik 3. Staff menguasai informasi terkait Kuta Beach Festival
<p><i>Facility</i> (sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan sebuah <i>event</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layout venue Kuta Beach Festival menarik 2. Kebersihan venue terjaga 3. Situasi selama acara berlangsung sangat aman 4. Tersedia area parkir 5. Tersedia toilet umum 6. Terdapat area istirahat (<i>rest area</i>) di dalam venue

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan Skala Likert 1 - 5 dan untuk memvalidasi instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*). Menurut Martilla & James dalam (Hilman & Arda, 2023) analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap kinerja pihak lain (kualitas *event*). Penelitian tingkat kesesuaian dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan wisatawan dan kenyataan *event* Kuta Beach Festival yang diterima. Dalam melakukan analisis data ini, akan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Menurut Supranto dalam (Fanggidae & R. Bere, 2020) tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

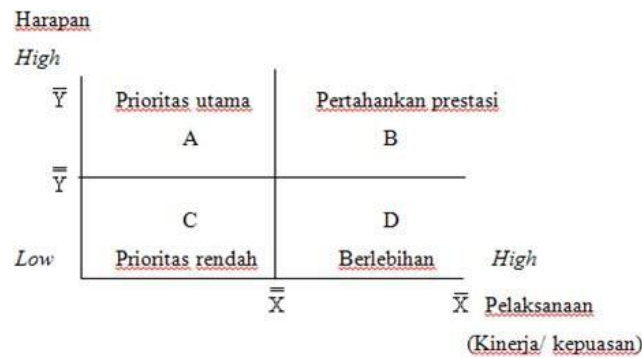
Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima

Yi = skor penilaian kepentingan wisatawan

Diagram kartesius yang merupakan suatu bagian persegi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y) dimana (x) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan/kinerja seluruh faktor atau atribut dan (y) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan wisatawan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius dengan bantuan komputer dengan menggunakan aplikasi SPSS sebagai berikut :



Keterangan :

A : Merupakan kuadran I (prioritas utama), menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena dianggap penting oleh pelanggan namun kenyataannya masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga pelanggan tidak puas.

B : Merupakan kuadran II (pertahankan prestasi), menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sudah memuaskan.

C : Merupakan kuadran III (prioritas rendah), menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, namun kenyataannya sudah cukup baik.

D : Merupakan kuadran IV (berlebihan), menunjukkan faktor yang dianggap pelanggan kurang penting, akan tetapi kenyataan yang didapatkan pelanggan berlebihan atau sudah memuaskan.

Kualitas dari sebuah *event* dikatakan sudah baik apabila sesuai dengan harapan pengunjung dan kenyataan yang dirasakan sangat sesuai terletak pada kuadran B. Dalam penelitian ini, notasi (y) yang berarti kepentingan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang berarti harapan (y =harapan) dan notasi (x) yang berarti kepuasan disesuaikan menjadi kenyataan (x =kenyataan).

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data

1. Uji Validitas

Uji validitas pada variabel X kepuasan dan variabel Y harapan dilakukan pada 30 responden sebagai sampel uji coba. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r-tabel (0,361) maka seluruh pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X Kepuasan Wisatawan

No.	Variabel	Nilai Korelasi	Nilai r-tabel	Keterangan
1.	X1	0,500	0,361	Valid
2.	X2	0,735	0,361	Valid
3.	X3	0,856	0,361	Valid
4.	X4	0,500	0,361	Valid

5.	X5	0,781	0,361	Valid
6.	X6	0,858	0,361	Valid
7.	X7	0,858	0,361	Valid
8.	X8	0,781	0,361	Valid
9.	X9	0,761	0,361	Valid
10.	X10	0,735	0,361	Valid
11.	X11	0,856	0,361	Valid
12.	X12	0,761	0,361	Valid
13.	X13	0,735	0,361	Valid
14.	X14	0,821	0,361	Valid
15.	X15	0,856	0,361	Valid
16.	X16	0,646	0,361	Valid
17.	X17	0,673	0,361	Valid
18.	X18	0,482	0,361	Valid
19.	X19	0,824	0,361	Valid
20.	X20	0,821	0,361	Valid
21.	X21	0,623	0,361	Valid
22.	X22	0,821	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam masing-masing indikator pada variabel kepuasan wisatawan menghasilkan nilai koefisien korelasi $>0,361$ maka seluruh pertanyaan yang ada pada masing-masing indikator dalam instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y Harapan Wisatawan

No.	Variabel	Nilai Korelasi	Nilai r-tabel	Keterangan
1.	Y1	0,838	0,361	Valid
2.	Y2	0,636	0,361	Valid
3.	Y3	0,838	0,361	Valid
4.	Y4	0,679	0,361	Valid
5.	Y5	0,465	0,361	Valid
6.	Y6	0,835	0,361	Valid
7.	Y7	0,752	0,361	Valid
8.	Y8	0,727	0,361	Valid
9.	Y9	0,838	0,361	Valid
10.	Y10	0,873	0,361	Valid
11.	Y11	0,642	0,361	Valid
12.	Y12	0,846	0,361	Valid
13.	Y13	0,739	0,361	Valid
14.	Y14	0,752	0,361	Valid
15.	Y15	0,727	0,361	Valid
16.	Y16	0,873	0,361	Valid
17.	Y17	0,873	0,361	Valid
18.	Y18	0,533	0,361	Valid
19.	Y19	0,533	0,361	Valid
20.	Y20	0,727	0,361	Valid
21.	Y21	0,873	0,361	Valid
22.	Y22	0,533	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam masing-masing indikator pada variabel harapan wisatawan menghasilkan nilai koefisien korelasi $>0,361$ maka seluruh butir pertanyaan pada instrumen penelitian dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Kepuasan Wisatawan dan Variabel Y Harapan Wisatawan

Kepuasan Reliability Statics		Harapan Reliability Statics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.959	22	.957	22

Hasil uji reliabilitas dari variabel X kepuasan dan variabel Y harapan menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* $>0,600$ maka seluruh pernyataan dinyatakan reliabel.

3. Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner menggunakan 110 responden, mayoritas wisatawan merupakan wisatawan Nusantara yaitu sebesar 80% dan didominasi wisatawan yang berasal dari Pulau Bali-Nusa Tenggara yaitu sebanyak 44 responden. Sedangkan 20% merupakan wisatawan Mancanegara dan mayoritas wisatawan berasal dari benua Australia yaitu sebanyak 15 responden. Jika dilihat dari usia, wisatawan yang berkunjung ke Kuta Beach Festival merupakan wisatawan dalam kategori usia produktif yaitu 17 hingga 34 tahun dan dominan laki-laki. Jika dilihat dari pekerjaan wisatawan dominan pelajar yaitu sebesar 44%. Sebanyak 50 wisatawan mengunjungi Kuta Beach Festival sebanyak 2 kali dalam 5 tahun terakhir, dan alasan mereka berkunjung mayoritas untuk mengisi waktu luang mereka.

Importance Performance Analysis

Langkah-langkah sebelum memetakan data ke diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah menentukan terlebih dahulu nilai rata-rata setiap atribut. Berikut perhitungan rata-rata dari penilaian X (kenyataan) dan nilai rata-rata Y (harapan) terhadap Kuta Beach Festival :

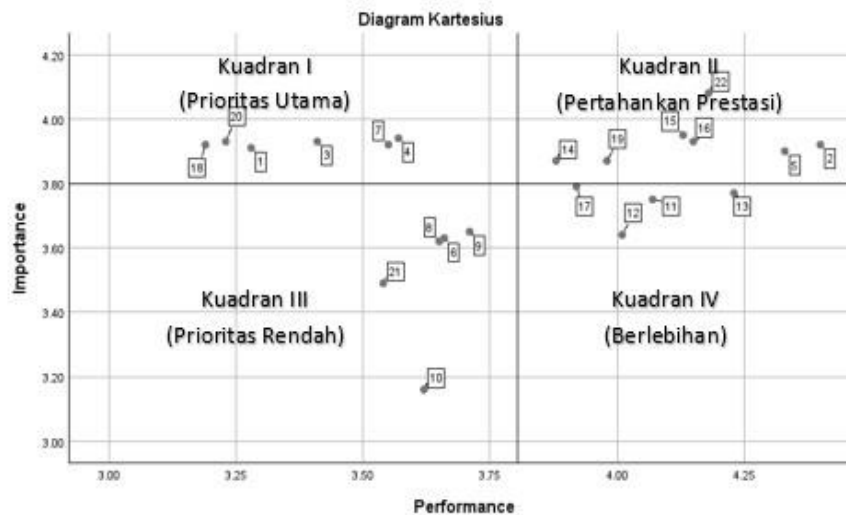
Tabel 5. Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Harapan dan Kepuasan Pada Kuta Beach Festival

No.	Pernyataan	X	Y	Gap
Information Availability				
1.	Tersedia <i>website</i> terkait Kuta Beach Festival	3,28	3,91	-0,63
2.	Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di sosial media	4,40	3,92	0,48
3.	Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di media cetak	3,41	3,93	-0,52

4.	Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di media siaran (radio/televise)	3,57	3,94	-0,36
Program Content				
5.	Kuta Beach Festival memiliki tema yang unik	4,33	3,90	0,43
6.	Terdapat MC yang memandu jalannya acara	3,66	3,63	0,04
7.	Pengisi acara menarik (penyanyi/band/DJ)	3,55	3,92	-0,37
8.	Kuta Beach Festival memiliki rangkaian acara yang bervariasi	3,65	3,62	0,03
9.	Kualitas sound system baik	3,71	3,16	0,45
10.	<i>Rundown</i> acara tersusun dengan baik	3,62	3,16	0,45
Food & Beverage				
11.	Kualitas makanan & minuman baik	4,07	3,75	0,32
12.	Terdapat stand makanan & minuman yang bervariasi	4,01	3,64	0,37
13.	Harga makanan & minuman terjangkau	4,23	3,92	0,45
Staff Service				
14.	Jumlah staff yang terdapat di area venue memadai untuk melayani pengunjung	3,88	3,87	0,01
15.	Staff melayani pengunjung dengan baik	4,13	3,95	0,17
16.	Staff menguasai informasi terkait Kuta Beach Festival	4,15	3,93	0,23
Facility				
17.	Layout venue Kuta Beach Festival menarik	3,92	3,79	0,13
18.	Kebersihan venue terjaga	3,19	3,92	-0,73
19.	Situasi selama acara berlangsung sangat aman	3,98	3,87	0,11
20.	Tersedia area parkir	3,23	3,93	-0,70
21.	Tersedia toilet umum	3,54	3,49	0,05
22.	Tersedia area beristirahat (<i>rest area</i>)	4,18	4,08	0,10
Total		83,68	83,57	
Rata-rata		3,80	3,80	

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa di setiap item pernyataan memiliki nilai gap positif, hal ini berarti wisatawan puas terhadap pernyataan tersebut dan sebaliknya di setiap item pernyataan yang memiliki nilai gap negatif maka wisatawan belum puas terhadap pernyataan tersebut.

Importance performance analysis dilakukan dengan cara menghitung rata-rata pada setiap item pernyataan dari variabel kepentingan dan kenyataan. Atribut kualitas *event* yang dianggap penting dan wisatawan memiliki ekspektasi yang tinggi namun kenyataan yang didapatkan belum memuaskan, maka atribut tersebut memerlukan perhatian yang lebih. Berikut diagram kartesius hasil dari *Importance Performance Analysis* :



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil diagram kartesius, dapat dilihat bahwa diagram dibagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan wisatawan dengan menggunakan IPA (*importance performance analysis*) dapat diketahui terdapat enam item yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya, enam item tersebut yaitu sebagai berikut :

- Tersedia website terkait Kuta Beach Festival (X1)
- Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di media cetak (X3)
- Terdapat informasi terkait Kuta Beach Festival di media siaran (X4)
- Pengisi acara menarik (X7)
- Kebersihan venue terjaga (X18)
- Tersedia area parkir (X20)

Hal ini menunjukkan bahwa keenam item tersebut sangat penting bagi wisatawan namun kinerja atau kenyataan yang didapatkan di lapangan masih belum memenuhi harapan mereka. Ketersediaan informasi mengenai Kuta Beach Festival perlu ditingkatkan dan disebar melalui platform lain, kemudian pengisi acara Kuta Beach Festival masih dianggap kurang memuaskan bagi wisatawan, karena memang jika dilihat dari tahun ke tahun pengisi acara (penyanyi/band/DJ) hampir sama, selain itu juga terkait ketersediaan area parkir yang perlu diatur kembali mengingat lokasi venue berada di kawasan Pantai Kuta yang tidak jauh dari kemacetan, dan juga terkait kebersihan area venue perlu ditingkatkan lagi.

Namun berdasarkan ungkapan Bapak I Gusti Agung Ngurah Maha Adi Putra, SST. Par selaku Penata/III/c Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Badung Analisis Kebijakan, beliau mengatakan bahwa akses informasi dalam bentuk media cetak biasanya pihak penyelenggara bekerja sama dengan pihak

Kecamatan dan Kelurahan Kuta, sudah tersedia stand/baliho di kawasan Pantai Kuta yang berisikan informasi bahwa diselenggarakan Kuta Beach Festival. Sedangkan untuk area parkir pengunjung Kuta Beach Festival sebenarnya disediakan di bekas Hotel Bali Anggrek tepat di depan Kuta Skatepark namun sebagian digunakan khusus untuk parkir kendaraan dari tamu undangan sehingga dialokasikan juga di sebelah Utara tepat di depan The Stones Hotel Bali.

Enam item yang menjadi prioritas utama tersebut perlu dievaluasi kembali kinerjanya agar sesuai dengan harapan wisatawan, sedangkan 16 item lainnya termasuk sudah memenuhi harapan wisatawan dan perlu dipertahankan kinerjanya. Hal ini dimaksudkan agar wisatawan selalu menantikan festival ini sehingga Kuta Beach Festival menjadi festival yang sangat meriah, unik dan juga dapat terus diselenggarakan tiap tahunnya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) diketahui bahwa masih terdapat 6 item dari 22 item pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu : Tersedia website terkait Kuta Beach Festival (X1), Tersedia informasi terkait Kuta Beach Festival di media cetak (X3), Tersedia informasi terkait Kuta Beach Festival di media siaran (X4), Pengisi acara menarik (X7), Kebersihan area venue terjaga (X18), dan Tersedia area parkir (X20). Hal ini menunjukkan bahwa 6 item tersebut dianggap penting bagi wisatawan namun kenyataan yang didapatkan pada saat *event* berlangsung masih belum memenuhi harapan wisatawan. Maka 6 item tersebut perlu menjadi fokus utama untuk dievaluasi oleh penyelenggara Kuta Beach Festival agar performa/kinerjanya sesuai dengan harapan wisatawan dan wisatawan merasa puas saat mengunjungi Kuta Beach Festival. Sedangkan 16 item lainnya sudah mencukupi tingkat harapan wisatawan dan perlu dipertahankan kinerjanya agar tetap baik.

Maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

- a. Diharapkan pihak penyelenggara Kuta Beach Festival dapat menyediakan website dan juga penyebaran informasi terkait Kuta Beach Festival disebarkan juga melalui media cetak ataupun media siaran sehingga wisatawan dapat mengakses informasi terkait acara dengan mudah.
- b. Diharapkan juga pihak penyelenggara mempertimbangkan pengisi acara baik band, penyanyi, DJ lokal maupun nasional agar tidak monoton karena jika dilihat dari tahun ke tahun pengisi acara hampir sama.
- c. Selain itu pihak penyelenggara juga harus memperhatikan kebersihan venue karena Kuta Beach Festival diselenggarakan lebih dari 1 hari. Selain itu, mengingat bahwa venue berada di Pantai Kuta, tentu kebersihan harus tetap dijaga agar tidak merusak keindahan Daya Tarik Wisata Pantai Kuta.

Dan juga terkait ketersediaan area parkir mengingat bahwa venue berada di Pantai Kuta yang lokasinya tidak jauh dari kemacetan, pihak penyelenggara juga harus mempertimbangkan kembali atau menentukan area parkir khusus

untuk pengunjung serta menghimbau pengunjung untuk menggunakan kendaraan roda dua agar lebih mudah untuk mencari lokasi parkir dan sedikit mengurangi kemacetan.

PENELITIAN LANJUTAN

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi hal-hal lain yang terdapat pada *event* dan diharapkan sampel yang didapatkan lebih luas lagi sehingga dapat diketahui penilaian dari wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara terhadap Kuta Beach Festival. Dengan demikian hasil dari penelitian terkait performa sebuah event dapat benar-benar bermanfaat untuk dijadikan bahan evaluasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen pembimbing yang telah mendampingi penelitian ini, serta teman-teman seperjuangan yang turut mendukung kegiatan penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S. (2020). Pengaruh Destinasi Wisata dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Kampung Wisata Topeng Malang. *SENORITA: Seminar Nasional Kepariwisataaan*, 1(1), 248–257.
- Fanggidae, R. P. C., & R. Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–66. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v4i1.6833>
- Getz, D. (2007). *Event Studies : Theory, Research, and Policy for Planned Events*. Routledge.
- Harsana, M., Baiquni, M., Harmayani, E., & Widyaningsih, Y. A. (2019). Potensi Makanan Tradisional Kue Kolombeng Sebagai Daya Tarik Wisata Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Home Economics Journal*, 2(2), 40–47. <https://doi.org/10.21831/hej.v2i2.23291>
- Hilman, T. dan Arga, R.A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cargo Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Garuda Indonesia Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 13(1).
- Ho, J. M., Tiew, F., & Adamu, A. A. (2022). The determinants of festival participants' event loyalty: a focus on millennial participants. *International Journal of Event and Festival Management*, July. <https://doi.org/10.1108/IJEFM-01-2022-0006>
- Kozak, M. (2002). Measuring comparative destination performance: A study in Spain and Turkey. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 13(3), 83–110. <https://doi.org/10.1080/10548400209511569>
- Luh Yusni, W., & Nyoman Darma, P. (2021). Tourism-Based Event Performance: a Case Study in Ubud-Bali From Tourist'S Perspective. *Eurasia: Economics & Business*, 7(49). <https://doi.org/10.18551/econeurasia.2021-07.03>
- Nugraha, K. A., Wirata, I. N., & Kusumarini, I. (2023). the Influence of Service Quality and Brand Image on Consumers' Decision To Choose Phenom Event Indonesia As an Organizer of Mice & Event Activities. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(2), 228–236. <https://doi.org/10.52352/jpar.v22i2.1100>

Nusa Bali. (2018). Festival Danau Batur Macet. Diakses pada 31 Januari 2024, dari <https://www.nusabali.com/berita/38814/festival-danau-batur-macet>

Nusa Bali. (2018). Tahun Ini, Festival Nusa Penida Ditiadakan. Diakses pada 31 Januari 2024, dari <https://www.nusabali.com/berita/35928/tahun-ini-festival-nusa-penida-ditiadakan>

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Wirata, I. N. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pengunjung Buleleng Festival Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Kepariwisata*, 19(2), 145-152. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i2.430>