

## ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN JAKABARING SPORT CITY(JSC) PADA PENYELENGGARAAN EVENT OLAHRAGA DI KOTA PALEMBANG

Tri Astuti  
Zunaidah  
Rudy Noor Muktamar  
Marlina Widiyanti

Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sriwijaya.

### ABSTRACT

*This study aims to find empirical evidence by analyzing the Community Satisfaction Index (IKM) on the service quality of the Jakabaring Sport City (JSC) in organizing sports events in Palembang City. This research is a quantitative descriptive research type with analysis techniques using the Community Satisfaction Index (IKM) which is based on KEPMENPAN Number: KEP / 25 / M.PAN / 2/2004. Respondents in this study were 152 people who held sports events in the Jakabaring Sport City environment. The distribution of questionnaires in this study was carried out by two methods, namely using google form media and distributing directly to the research sample based on data from sports event organizers at the JSC in 2019. The results of the calculation of the Community Satisfaction Index (IKM) in Jakabaring Sport City obtained a value of 71,472 which are in the interval 62.51 – 81.25 so that the quality of their performance is in the "B" category. This shows that the performance of the Jakabaring Sport City in 2019 as a whole is in a good category. The conclusion in this study is that the service dimension with indicators based on the Community Satisfaction Index has three dimensions with good service performance, namely tangibles, empathy, and reliability. In the responsiveness dimension, one indicator with poor service performance is the clarity of service personnel. Meanwhile, in the assurance dimension, there are indicators with excellent service performance, namely politeness and friendliness of officers and indicators with poor performance, namely justice in getting service.*

**Keywords:** *Community Satisfaction Index (IKM), Service Quality*

### PENDAHULUAN

Salah satu unsur penting industri olahraga yang dapat berkembang menjadi sebuah industri modern berskala global adalah *event*. Sebuah *event* merupakan suatu peristiwa yang telah direncanakan baik itu konsep *event* itu sendiri maupun rangkaian pada saat pelaksanaan dengan tujuan memberikan suatu pengalaman kepada masyarakat yang hadir untuk menonton. Pengalaman dalam menyaksikan sebuah *event* tersebut harus mampu memberikan kesan yang bermakna pada penonton dengan kurun waktu yang lama. Sehingga materi pengalaman yang akan disajikan pada penyelenggaraan *event* tersebut harus memiliki keunikan, kekhasan, mampu menarik keterlibatan penonton, kesan yang menarik, bermanfaat, serta memiliki tingkat relevansi dengan penonton itu sendiri.

Setiap penyelenggara *event* berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan berbagai fasilitas yang memadai untuk konsumennya agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan serta mereka mau jadi pelanggan. Menurut Tjiptono (2004: 54) kualitas layanan mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Suatu layanan

yang bermutu hendak membagikan sesuatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan jalinan ikatan yang kokoh dengan penyelenggara *event*. Dalam jangka panjang jalinan ikatan ini membolehkan penyelenggara *event* untuk menguasai dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka.

Salah satu Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas yang memberikan pelayanan dalam berbagai *event* olahraga tingkat nasional maupun internasional ialah di Jakabaring Sport City (JSC) yang berada di wilayah Kota Palembang. JSC merupakan kompleks olahraga yang berdiri di tanah seluas 325 hektar. Kawasan ini memiliki banyak sekali *venue* olahraga yang akan digunakan para atlet untuk latihan maupun mengikuti kompetisi olahraga. Keberadaan Jakabaring Sport City saat ini merupakan suatu kebanggaan bagi masyarakat Kota Palembang karena beberapa kali menjadi tuan rumah perhelatan *sport event* Internasional.

Jakabaring Sport City (JSC) sebagai penyedia *venue* dan fasilitas dalam berolahraga telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya dalam memenuhi kebutuhan para penyelenggara *event*, namun seiring berjalannya waktu kerap menemukan keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut dapat berupa kondisi lingkungan seperti kebersihan dan beberapa fasilitas yang rusak serta tidak terawat dengan baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mencari bukti empirik dengan cara menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas layanan Jakabaring Sport City (JSC) pada penyelenggaraan *event* olahraga di Kota Palembang.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan

Kualitas layanan ialah suatu ukuran bagaimana penyedia layanan mampu memberikan layanan terbaiknya dalam memberikan kesan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012: 157). Sedangkan menurut Arief (2007: 118), kualitas layanan ialah suatu tingkatan kesempurnaan yang diharapkan oleh konsumen serta pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, atau dengan kata lain kualitas layanan merupakan suatu perbandingan antara layanan yang dialami sama maupun melebihi mutu layanan yang diharapkan, sehingga layanan dapat dikatakan bermutu dan memuaskan. Menurut Zeithaml (2003: 93) terdapat lima dimensi pada suatu kualitas layanan yang meliputi: *tangibles* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan).

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sunyoto (2013: 35), Kepuasan konsumen ialah hasil perbandingan antara harapan yang ingin dicapai dengan kinerja yang dirasakan saat menerima sebuah layanan. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ialah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya". Pengukuran dalam IKM ini menggunakan 14 (empat belas) unsur yang meliputi: prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan; kejelasan petugas pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggung jawab petugas pelayanan; kemampuan petugas pelayanan; kecepatan pelayanan; keadilan mendapatkan pelayanan; kesopanan dan

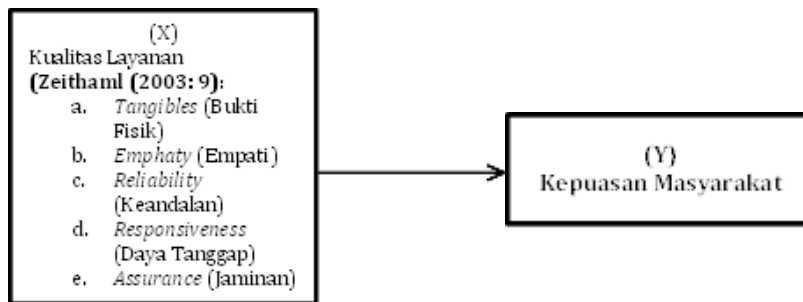
keramahan petugas; kewajaran biaya pelayanan; kepastian biaya pelayanan; kenyamanan lingkungan; dan keamanan pelayanan.

### Penyelenggaraan Event Olahraga

Menurut Noor (2009), *event* merupakan kejadian yang memeringati hal- hal berarti dalam segala kehidupan manusia, baik secara orang ataupun dalam kelompok yang berkaitan dengan adat, budaya, tradisi serta agama, yang diadakan dengan tujuan tertentu serta yang mengaitkan seluruh masyarakat pada waktu tertentu.

Menurut Kristiyanto (2008: 4), hakikat penyelenggaraan *sport event* minimal harus memiliki substansi pemahaman sebagai berikut: a. Upaya pembinaan olahraga yang membangkitkan minat, pemanduan bakat, seleksi, serta kompetisi; b. Wujud pertandingan yang menjaga martabat dan kehormatan bangsa; c. Ajang persaingan bisnis dan industri olahraga; dan d. Sarana entertainment dan edukasi sosial.

### Kerangka Konseptual



### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sesuai surat keputusan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Tujuan penelitian ini ialah untuk mencari bukti empirik dengan cara menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas layanan Jakabaring Sport City (JSC) pada penyelenggaraan *event* olahraga di Kota Palembang. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan penyelenggaraan *event* olahraga di lingkungan Jakabaring Sport City (JSC) sebanyak 152 orang. Metode penarikan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan ilustrasi dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018: 138), sedangkan dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan penetapan responden berdasarkan IKM guna memenuhi akurasi penyusunan indeks. Pendistribusian kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan dua metode yakni menggunakan media *google form* dan menyebarkan secara langsung kepada sampel penelitian berdasarkan data penyelenggara *event* olahraga di JSC pada tahun 2019. Hasil pengolahan dan perhitungan data tersebut kemudian dikategorikan seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	2,51 - 3,25	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan KEPMENPAN nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan tujuan mengenali tingkatan kepuasan masyarakat serta mengenali kecenderungan kinerja pelayanan Jakabaring Sport City (JSC) sebagai unit pelayanan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Setelah melakukan pengolahan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner penelitian, penulis kemudian melakukan penghitungan nilai indeks. Ringkasan hasil pengolahan data dalam penelitian menggunakan program *software microsoft excel*, berikut tabel perhitungan kinerja pelayanan Jakabaring Sport City (JSC):

**Tabel Perhitungan Kinerja Pelayanan Jakabaring Sport City (JSC)**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Kualitas Layanan
1	Prosedur Pelayanan	456	3	0,213	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	452	2,97	0,21	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	380	2,5	0,178	Kurang Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	427	2,8	0,199	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	448	2,95	0,209	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	445	2,93	0,208	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	424	2,78	0,197	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	381	2,507	0,178	Kurang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	498	3,28	0,233	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	447	2,94	0,209	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	434	2,85	0,202	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	417	2,74	0,195	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	458	3,01	0,214	Baik
14	Keamanan Pelayanan	459	3,01	0,214	Baik
<b>Nilai Indeks</b>				<b>2,85886</b>	
<b>Nilai IKM dikonversi</b>				<b>71,472</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>Baik</b>	

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Pada tabel 4.6. di atas, diketahui nilai indeks pada pelayanan Jakabaring Sport City (JSC) sebesar 2,85886 dan kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya ialah 71,472. Dari hasil penghitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Jakabaring Sport City (JSC) berkategori **B**, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanannya adalah **Baik**. Secara keseluruhan mutu pelayanan di Jakabaring Sport City (JSC) mendapatkan hasil yang baik, namun tetap ada catatan untuk perbaikan serta peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dari 14 unsur layanan JSC yang diteliti terdapat dua unsur layanan dengan kinerja kurang baik yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan oleh Jakabaring Sport City (JSC) untuk menjadi lebih baik lagi yaitu kejelasan petugas layanan dengan nilai yang diperoleh 2,5 dan keadilan mendapatkan pelayanan dengan perolehan nilai 2,507. Selain itu terdapat 11 unsur pelayanan dengan kinerja yang baik yaitu: prosedur pelayanan (3,00), persyaratan pelayanan (2,97), kedisiplinan petugas pelayanan (2,8), tanggung jawab petugas pelayanan (2,95), kemampuan petugas pelayanan (2,93), kecepatan pelayanan (2,78), kewajaran biaya pelayanan (2,94), kepastian biaya pelayanan (2,85), kepastian jadwal pelayanan (2,74), kenyamanan lingkungan (3,01), dan keamanan pelayanan (3,01). Meski didapati 11 unsur layanan tersebut mendapatkan hasil penilaian kinerja yang baik akan tetapi 8 unsur layanan memiliki nilai interval IKM dibawah 3,00, hal tersebut menjadikan catatan bagi pihak JSC dalam melakukan peningkatan layanan. Sedangkan terdapat satu unsur layanan dengan hasil kinerja yang sangat baik sehingga pihak JSC harus dapat mempertahankan kinerja layanan tersebut yaitu kesopanan dan keramahan petugas dengan perolehan nilai sebesar 3,28.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Jakabaring Sport City (JSC) didasarkan pada dimensi kualitas layanan yang meliputi: *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil penelitian tiap-tiap dimensi tersebut berdasarkan indikator pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. *Tangibles*

Dimensi *tangibles* didasarkan pada indikator IKM yang terdiri dari persyaratan layanan dan kenyamanan lingkungan. Kinerja pelayanan pada indikator persyaratan layanan memiliki nilai 2,97 dan indikator kenyamanan lingkungan memiliki nilai 3,01. Berikut tabel dimensi *tangibles* berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat:

**Tabel Dimensi *Tangibles* Berdasarkan IKM**

No	Indikator	Nilai Indeks	Persentase (%)	Kualitas Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	2,97	74,25	Baik
2	Kenyamanan Lingkungan	3,01	75,25	Baik

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

#### b. *Emphaty*

Dimensi *Emphaty* didasarkan pada indikator IKM yang terdiri dari prosedur pelayanan yang memiliki nilai 3, kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai 2,94, dan kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai 2,74. Berikut tabel dimensi *emphaty* berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat:

**Tabel Dimensi *Emphaty* Berdasarkan IKM**

No	Indikator	Nilai Indeks	Persentase (%)	Kualitas Layanan
1	Prosedur Pelayanan	3	75	Baik
2	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,94	73,5	Baik
3	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,74	68,5	Baik

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

### c. *Reliability*

Dimensi *Reliability* didasarkan pada indikator IKM yang terdiri dari kedisiplinan petugas pelayanan yang memiliki nilai 2,8 dan kemampuan petugas pelayanan yang memiliki nilai 2,93. Berikut tabel dimensi *reliability* berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat:

**Tabel Dimensi *Reliability* Berdasarkan IKM**

No	Indikator	Nilai Indeks	Persentase (%)	Kualitas Layanan
1	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,8	70	Baik
2	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,93	73,5	Baik

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

### d. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* didasarkan pada indikator IKM yang terdiri dari kejelasan petugas pelayanan yang memiliki nilai 2,5 dan kecepatan pelayanan yang memiliki nilai 2,78. Berikut tabel dimensi *responsiveness* berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat:

**Tabel Dimensi *Responsiveness* Berdasarkan IKM**

No	Indikator	Nilai Indeks	Persentase (%)	Kualitas Layanan
1	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,5	62,5	Kurang Baik
2	Kecepatan Pelayanan	2,78	69,5	Baik

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

### e. *Assurance*

Dimensi *Assurance* didasarkan pada indikator IKM yang terdiri dari tanggung jawab petugas pelayanan yang memiliki nilai 2,95, keadilan mendapatkan pelayanan yang memiliki nilai 2,507, kesopanan dan keramahan petugas yang memiliki nilai 3,28, kepastian biaya pelayanan yang memiliki nilai 2,85, dan keamanan pelayanan yang memiliki nilai 3,01. Berikut tabel dimensi *assurance* berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat:

**Tabel Dimensi *Assurance* Berdasarkan IKM**

No	Indikator	Nilai Indeks	Persentase (%)	Kualitas Layanan
1	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,95	73,75	Baik
2	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,507	62,675	Kurang Baik
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28	82	Sangat Baik
4	Kepastian Biaya Pelayanan	2,85	71,25	Baik
5	Keamanan Pelayanan	3,01	75,25	Baik

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

## Pembahasan

Dari hasil pengolahan data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan KEPMENPAN nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 diketahui bahwa lima dimensi kualitas layanan pada penelitian ini memiliki penilaian kinerja layanan yang berbeda-beda pada setiap dimensinya. Deskripsi penilaian masing-masing dimensi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Tangibles*, pada dimensi ini mencakup dua indikator yang berdasarkan IKM yaitu persyaratan layanan yang memiliki persentase sebesar 74,25% dan kenyamanan lingkungan sebesar 75,25%. Oleh sebab itu pada dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam penelitian ini memiliki kinerja yang baik. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ely Kartikaningdyah (2014) tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang” dengan hasil terdapat 12 indikator dalam kategori pelayanan baik termasuk diantara persyaratan layanan dan kenyamanan lingkungan.
2. *Emphaty*, pada dimensi ini mencakup tiga indikator berdasarkan IKM yaitu prosedur layanan 75%, kewajaran biaya pelayanan 73,5%, dan kepastian jadwal pelayanan 68,5%. Dengan demikian pada dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam penelitian ini dengan kategori baik. Hal tersebut mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Frederik Mote (2008) tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang” dengan hasil 11 indikator yang berkategori baik dalam perihal pelayanannya dengan 3 diantaranya yaitu prosedur layanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.
3. *Reliability*, pada dimensi ini indikator berdasarkan IKM meliputi kedisiplinan petugas pelayanan 70% dan kemampuan petugas pelayanan 73,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dimensi ini memiliki kinerja pelayanan dengan kategori baik. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Petrus Dwi Ananto Pamungkas (2016) tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M.PAN/2/2004” dengan hasil terdapat 11 indikator dengan kategori baik termasuk di dalamnya kedisiplinan petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan.
4. *Responsiveness*, pada dimensi ini indikator berdasarkan IKM yaitu kejelasan petugas pelayanan 62,5% dengan kinerja kurang baik dan kecepatan pelayanan 69,5% dengan kinerja baik. Jadi pada dimensi ini memiliki perbedaan kualitas layanan. Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Wahdah (2018) tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdambandarmasih Di Banjarmasin)” dengan hasil salah satu indikator dengan kinerja layanan yang baik adalah kecepatan pelayanan.
5. *Assurance*, pada dimensi ini terdapat 5 indikator berdasarkan IKM yang meliputi tanggung jawab petugas pelayanan 73,75%, keadilan mendapatkan pelayanan 62,675%, kesopanan dan keramahan petugas 82%, kepastian biaya pelayanan 71,25%, dan keamanan pelayanan 75,25%. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukamti dan Utomo (2015) tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga” dengan hasil penelitian pada indikator kesopanan dan keramahan petugas memiliki kategori dengan kinerja yang sangat baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Jakabaring Sport City (JSC) diperoleh nilai sebesar 71,472 yang berada pada nilai interval 62,51 – 81,25 sehingga kualitas kerjanya berada pada kategori “B”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja

layanan Jakabaring Sport City (JSC) pada tahun 2019 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan pada dimensi pelayanan dengan indikator berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat tiga dimensi dengan kinerja layanan yang baik yaitu *tangibles*, *emphaty*, dan *reliability*. Pada dimensi *responsiveness*, satu indikator dengan kinerja layanan kurang baik yaitu kejelasan petugas layanan. Sedangkan pada dimensi assurance terdapat indikator dengan kinerja layanan yang sangat baik yaitu kesopanan dan keramahan petugas serta indikator dengan kinerja kurang baik yaitu keadilan mendapatkan pelayanan.

### Saran

1. Perlu adanya pembenahan dalam sistem dan petugas harus selalu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang menerima layanan.
2. Menjadikan priotas utama dalam melakukan perbaikan pada unsur yang memiliki kinerja kurang baik, serta melakukan peningkatan terhadap unsur lainnya dan mempertahankan unsur yang memiliki kinerja sangat baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Bitner, M. J. Dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing (3rded)*. New Delhi: Tata Mc Graw Hill.
- Goldblatt, Joe. 2002. *Special Events: Twenty-First Century Global Event*.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jilid Dua*. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Ejournal-Undip.
- Munajar, Azis. (2020). Pasca Asian Games 2018, angka kemiskinan Palembang turun. [www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com). Diakses pada tanggal 4 Maret 2020.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Any. 2013. *Manajemen Event*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Oliver, Richard L. 1993. "A Conceptual Model of Service Quality an Service Satisfaction: Compatible Goal, Different Concept", *Advance in Service Marketing and Management*. Vol. 2, pg. 65-68.
- Pamungkas, Petrus Dwi Ananto. 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M.PAN/2/2004*. Ejournal-binainsani: Vol. 1 No. 1.
- Pitoko, Ridwan Aji. (2018). Pasca-Asian Games, Pertumbuhan Ekonomi Sumsel Paling Tinggi. [www.kompas.com](http://www.kompas.com). Diakses pada tanggal 4 Maret 2020.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Pongtuluran, Aris. 2017. *Total Quality Management, Manajemen Kualitas dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rahmat, Arby. (2018). Biaya Perawatan di Jakabaring Meningkatkan Usai Asian Games 2018. [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com). Diakses pada tanggal 20 Mei 2020.
- Rio, AP. (2019). Pasca Asian Games 2018, JSC Palembang Memprihatinkan. [www.pospapua.com](http://www.pospapua.com). Diakses pada tanggal 11 Maret 2020.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.



- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukamti dan Utomo. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*. Jurnal Ilmiah Among Makarti: Vol 8, No 15.
- Sumarni dan Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius, Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Umar, Husein. 2002. *Metodologi Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Wirayudha, Randi. (2018). Belantara-Rawa yang Sukses Jadi Kota Olahraga. [www.historia.id](http://www.historia.id). Diakses 15 Mei 2020.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yulianti dan Wahdah. 2018. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin)*. Jurnal EcoMent Global: Vol.3 No(2)
- Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc;3-287