ABSTRAK

Terjadi penurunan jumlah pengunjung yang terjadi pada *event* Kickfest di Kota Bandung. Hal ini diduga disebabkan oleh berbagai perubahan strategi, salah satunya adalah lokasi yang berubah-ubah. Banyak pengunjung yang menilai bahwa Kickfest 2014 lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, data tersebut juga menunjukkan tingginya minat pengunjung Kickfest 2014 untuk datang kembali pada *event* Kickfest yang akan datang (2015). Akan tetapi, ternyata masih terdapat banyak keluhan yang didapat dari pengunjung Kickfest. Sebagai *event* tahunan yang diadakan secara rutin, tentu diperlukan perbaikan atau peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan Kickfest di tahun-tahun berikutnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap *event service quality* pada Kickfest 2015 di Kota Bandung. Selain itu, dengan menggunakan teknik IPA, penelitian ini juga akan menunjukkan atribut apa yang dapat dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi prioritasnya untuk diperbaiki, sehingga panitia penyelenggara dapat meningkatkan kualitas *event* Kickfest.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan TKI dan IPA sebagai teknik pengolahan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *accidental sampling* kepada *followers* akun Kickfest, dengan jumlah sampel 385 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja yang telah dilakukan oleh panitia penyelenggara Kickfest belum dapat memenuhi harapan pengunjung meskipun terdapat beberapa item yang memiliki nilai TKi di atas 100%. Sementara berdasarkan analisis IPA, terdapat 9 item yang kinerjanya dapat dipertahankan, 4 item menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, 8 item menjadi prioritas berikutnya, dan 6 item sisanya dapat dikurangi prioritasnya untuk diperbaiki.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan bagi panitia penyelenggara Kickfest untuk fokus terlebih dahulu pada item-item yang berada di kuadran 1, dimana memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi. Item-item tersebut antara lain lokasi yang mudah dicapai, harga tiket masuk, serta kenyamanan dan kebersihan pada lokasi *event*.

Kata kunci: Kickfest, *event service quality*, *Importance Performance Analysis*