

ABSTRAK

Kepuasan peserta merupakan ukuran paling spesifik dalam menentukan tingkat kenyamanan pelayanan yang diberikan. Baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ke individu. Penelitian ini dilakukan karena adanya ketidakpuasan terhadap *Event Organizer* (EO) yang menyebabkan keluhan seperti peraturan yang dibuat oleh *event organizer* yang menguntungkan sebelah pihak, dan kurang maksimal nya peraturan. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sistem *Event Organizer Indonesian Esport League* dengan pengolahan datanya menggunakan metode *fuzzy-Servqual*. Pengumpulan datanya sendiri menggunakan google form, dengan penyebaran kuesioner dilakukan di sosial media seperti, whatsapp, instagram. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, kriteria dalam pengambilan sampel yaitu mahasiswa kampus yang mengikuti event tersebut dalam satu tahun terakhir, penentuan minimum sampel yang digunakan menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 5% perhitungan sampel mendapatkan 130 responden yang di butuhkan. Hasil dalam penelitian ini yaitu dimensi yang menempati peringkat pertama adalah dimensi *assurance* dengan nilai gap – 0.44, kemudian di peringkat kedua dimensi *reliability* dengan nilai gap -0.50, peringkat ketiga dimensi *emphaty* dengan nilai gap - 0.68, peringkat keempat ada dimensi *tangibles* dengan nilai gap -0.72, dan di peringkat kelima yaitu dimensi *responsiveness* dengan nilai gap -0.97. Hasil tersebut urutan bobot yang utama diberikan perbaikan ialah dimensi, Peringkat pertama dimensi *assurance*, peringkat kedua dimensi *reliability*, peringkat ketiga dimensi *emphaty*, peringkat keempat dimensi *tangibles* dan diperingkat kelima yaitu dimensi *responsiveness*. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas utama dari setiap dimensi untuk diperbaiki adalah dimensi *responsiveness* yaitu keinginan para panitia untuk membantu para peserta dalam memberikan kualitas sistem suatu pelayanan dengan sigap dan tanggap.

Kata Kunci: *Event Organizer, E-sport, Fuzzy-Servqual, Slovin*

ABSTRACT

Participant satisfaction is the most specific measure in determining the level of comfort of the services provided. Both services are provided by companies to individuals. This research was conducted because of dissatisfaction with the Event Organizer (EO) which caused complaints such as regulations made by event organizers that benefit one party, and the lack of maximum regulations. Therefore, in this study, an analysis of the level of student satisfaction with the Indonesian Esport League Event Organizer System was carried out by processing the data using the fuzzy-Servqual method. The data collection itself uses Google form, with the distribution of questionnaires carried out on social media such as WhatsApp, and Instagram. The sampling technique used in this study is purposive sampling based on certain criteria, the criteria for sampling are campus students who have participated in the event in the past year, determining the minimum sample used using the Slovin formula with an error rate of 5%, the sample calculation gets 130 respondents needed. The results in this study are that the dimension that ranks first is the assurance dimension with a gap value of - 0.44, then in second place is the reliability dimension with a gap value of -0.50, third place is the empathy dimension with a gap value of - 0.68, fourth place is the tangibles dimension with a gap value of -0.72, and in fifth place is the responsiveness dimension with a gap value of -0.97. These results are the order of the main weight given to improvement in the dimension, ranked first in the assurance dimension, ranked second in the reliability dimension, ranked third in the empathy dimension, ranked fourth in the tangibles dimension, and ranked fifth in the responsiveness dimension. Thus the dimension that is the top priority of each dimension to be improved is the responsiveness dimension, namely the desire of the committee to assist participants in providing the quality of a service system readily and responsively.

Keywords: : Event Organizer, E-sport, Fuzzy-Servqual, Slovin