



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PENGELOLA ACARA DI BALAI SIDANG JAKARTA CONVENTION
CENTER (JCC)**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh Gelar
Magister Pariwisata

Oleh:

Dewi Gita Kartika

NIM: 1863620011

PROGRAM MAGISTER PARIWISATA

JAKARTA

2020



SEKOLAH TINGGI PARIWISATA TRISAKTI
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

JUDUL TESIS : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGELOLA ACARA
DI BALAI SIDANG JAKARTA CONVENTION
CENTER (JCC)**

NAMA : **DEWI GITA KARTIKA**

NIM : **1863620011**

PROGRAM STUDI : **MAGISTER (S2) PARIWISATA**

Jakarta, 24 Juli 2020

Menyetujui:

Pembimbing I

Dr. Sri Sulartiningrum, MM.

Pembimbing II

Dr. Rahmat Inggadijaya, MM.

Kepala Departemen Pariwisata

Dr. Myrza Rahmanita, M.Sc.

BERITA ACARA PELAKSANAAN SIDANG TESIS

Pada hari ini Rabu, 19 Agustus 2020 bertempat di ruang 412A telah diselenggarakan sidang Tesis untuk:

Nama : DEWI GITA KARTIKA

NIM : 1863620011

Judul : **RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGELOLA ACARA DI BALAI SIDANG JAKARTA CONVENTION CENTER (JCC)**

Dosen Pembimbing Materi / Teknis:

1. Dr. SRI SULARTININGRUM
2. Dr RAHMAT INGKADIJAYA

Dosen Penguji:

1. Dr. HIMAWAN BRAHMANTYO (Ketua Penguji)
2. Dr RAHMAT INGKADIJAYA (Anggota Penguji 1)
3. Dr. LINDA DESAFITRI RATU BILQIS (Anggota Penguji 2)

Keputusan Tim Penguji adalah:

Nilai / Hasil Ujian : **90,00**

Predikat : **Pujian**

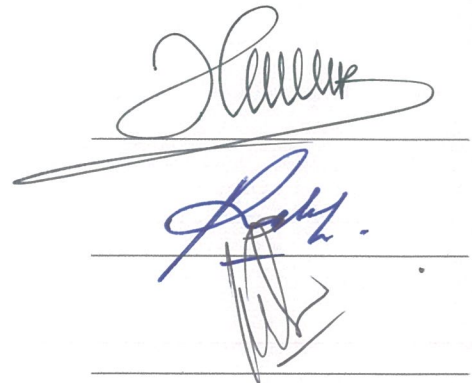
Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya sesuai dengan jalannya sidang Tesis tersebut.

Tim Penguji:

1. Dr. HIMAWAN BRAHMANTYO

2. Dr RAHMAT INGKADIJAYA

3. Dr. LINDA DESAFITRI RATU BILQIS



Mengetahui
Ketua Panitia Ujian



YULI ASTUTI, MM

HALAMAN PENGESAHAN

PANITIA UJIAN TESIS SEKOLAH TINGGI PARIWISATA TRISAKTI

Nama Mahasiswa: Dewi Gita Kartika

Peminatan : MICE (*Meeting, Incentive, Conference dan Exhibition*)

Program Studi : Magister (S2) Pariwisata

Judul Tesis : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGELOLA ACARA
DI BALAI SIDANG JAKARTA CONVENTION
CENTER (JCC)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji/Panitia Ujian Tesis dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Pariwisata pada Program Studi Magister (S2) Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.

DEWAN PENGUJI

No.	Nama Lengkap	Keterangan	Tanda Tangan
1.	Dr. Himawan Brahmantyo, MM.	Ketua Penguji	
2.	Dr. Rahmat Ingkadijaya, MM.	Anggota 1	
3.	Dr. Linda Desafitri Ratu Bilqis, MM.	Anggota 2	

Ditetapkan di: STP Trisakti Ruang 412A

Tanggal : 19 Agustus 2020

BIODATA PENULIS



Penulis, Dewi Gita Kartika, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 22 Juni 1995. Putri pertama dari tiga bersaudara dengan orang tua yang luar biasa, Saffar Muhammad Godam dan Ronitha.

Penulis adalah penganut agama Islam dan saat ini bertempat tinggal di Jl. Karang Anyar No. 14A, Karawang, Jawa Barat.

Penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Karawang Kulon IV pada tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Karawang pada tahun 2010, Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Karawang pada tahun 2013 dan Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti (STPT) pada tahun 2017.

Setahun setelahnya, penulis melanjutkan studi jenjang S2 di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti untuk Program Studi Pariwisata dan Peminatan MICE pada tahun 2018.

Pengalaman kerja penulis cukup beragam, mulai dari Event Organizer, Hotelier, Travel Agent, Staff Dinas Pariwisata, hingga Freelancer based on project.

Penulis juga aktif dalam beberapa kegiatan organisasi, khususnya yang bergerak pada bidang pendidikan, misalnya Semua Murid Semua Guru, Sahabat Masa Depan, Lentera Sintas Indonesia dan Kelas Inspirasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Pariwisata pada Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Fetty Asmanati, SE., MM., Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
2. Djoni Wibowo, SE., MM., Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
3. Dr. Nurbaeti, MM., Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
4. Ismeth Emier, SE., MM., Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
5. Dr. Myrza Rahmanita, SE., M.Sc., Kepala Departemen Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
6. Dr. Sri Sulartiningrum, MM., Dosen Pembimbing 1.
7. Dr. Rahmat Ingkadijaya, MM., Dosen Pembimbing 2.
8. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti yang telah memberikan ilmu dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
9. G Family yang selalu mencintai, mendukung dan memberikan semangat, Papi, Mami, Ghina, Gufan dan Acumi.
10. The Princesses, sahabat sepanjang masa yang selalu ada setiap saat, Omi, Kajong, Intan, Rayka, Nanda dan Oni.
11. D'Japar Reborn yang tidak pernah ada matinya, Arsyah, Sisi dan Jojo.
12. Kelasku tercinta, Anak Menteng Raya, yang mampu bertahan dan berjuang bersama hingga akhir.

13. Semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian tesis ini namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 24 Juli 2020



Dewi Gita Kartika

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Dewi Gita Kartika
NIM : 1863620011
Program Studi : Magister (S2) Pariwisata
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengelola Acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: 24 Juli 2020

Yang menyatakan



(Dewi Gita Kartika)

ABSTRAK

Nama : Dewi Gita Kartika
Program Studi : Magister (S2) Pariwisata
Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengelola Acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC)

Banyaknya variasi venue, khususnya di Jakarta, menuntut Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) untuk memiliki daya saing guna mempertahankan pasar, salah satunya dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC dan manakah diantara kelima dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 82 responden yang merupakan pengelola acara. Metode penelitian menggunakan analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan. Besar pengaruh mencapai 81,9%, adapun persamaan regresi berganda yang dihasilkan adalah $Y=0,795+0,187X1+0,205X2+0,247X3+0,082X4+0,245X5$. Hasil Uji Hipotesis secara parsial, setiap dimensi memiliki pengaruh secara positif dan signifikan, kecuali dimensi empati.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengelola Acara

ABSTRACT

Name : Dewi Gita Kartika
Study Program : Master (S2) of Tourism
Title : The Influence of Service Quality's Dimensions on the
Event Organizer Satisfaction at The Balai Sidang JCC

The large variety of venues, especially in Jakarta, force Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) to have competitive advantage to keep the market, by maintain quality of service. This study aims to determine the effect of the dimensions of service quality on event organizer satisfaction at Balai Sidang JCC and find out which dimensions of service quality have a dominant influence. The research method used is descriptive quantitative. The data were collected by distributing questionnaires to 82 respondents as event organizer. The research method uses Multiple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination and Hypothesis Testing. The results showed that the five dimensions of Service Quality simultaneously had a positive and significant effect. The magnitude of the influence reached 81.9%, while the resulting multiple regression equation was $Y = 0.795 + 0.187X_1 + 0.205X_2 + 0.247X_3 + 0.082X_4 + 0.245X_5$. Hypothesis Test Results partially, each dimension has a positive and significant effect, except for the dimension of empathy.

Key words: Service Quality, Customer Satisfaction, Event Organizer

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BIODATA PENULIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
RINGKASAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I - PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. MICE (<i>Meeting, Incentive, Conference and Exhibition</i>).....	7
2.1.2. <i>Special Event</i>	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.5. Pengelola Acara.....	14
2.2. Kerangka Teori Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Konsep.....	19
2.4. Hipotesis.....	21

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian.....	22
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel.....	23
3.4. Variabel Penelitian.....	24
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6. Metode Analisis Data.....	30
3.6.1. Uji Validitas.....	31
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3. Statistik Deskriptif.....	31
3.6.4. Regresi Linier Berganda.....	32
3.6.5. Koefisien Determinasi.....	33
3.6.6. Uji Hipotesis.....	34
3.6.6.1. Uji T (Parsial).....	34
3.6.6.2. Uji F (Simultan).....	34

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1. Lokasi Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	37
4.1.2. Denah Gedung Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	38
4.1.3. Dimensi dan Kapasitas Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	40
4.1.4. Fasilitas Pendukung.....	41
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	42
4.2.1. Uji Validitas.....	43
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.2.3. Demografi Responden.....	45
4.2.4. Analisis Data Responden.....	51
4.2.5. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata (Mean).....	80
4.2.6. Regresi Linier Berganda.....	84
4.2.7. Koefisien Determinasi.....	86
4.2.8. Uji Hipotesis.....	87
4.2.8.1. Uji T (Parsial).....	87
4.2.8.2. Uji F (Simultan).....	89

4.2.9. Diskusi.....	90
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Jumlah Devisa Sektor Pariwisata Indonesia	1
1.2	Peringkat, Jumlah Pertemuan Skala Internasional dan Perkiraan Jumlah Kunjungan	2
1.3	Jumlah Acara yang Diselenggarakan di Balai Sidang JCC pada 2015-2019	3
2.1	Tipologi Acara	10
2.2	Matriks Penelitian Terdahulu	17
3.1	Perencanaan Waktu Penelitian	23
3.2	Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran Demografi	25
3.3	Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran Penelitian	27
3.4	Tafsiran Nilai Rata-Rata dengan Skala Likert	32
4.1	Dimensi dan Kapasitas di Balai Sidang Jakarta Convention Center	40
4.2	Hasil Uji Validitas.....	43
4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.5	Data Responden Berdasarkan Umur.....	46
4.6	Data Responden Berdasarkan Divisi Pekerjaan.....	47
4.7	Data Responden Berdasarkan Skala Acara yang Paling Sering Dikelola.....	48
4.8	Data Responden Berdasarkan Jenis Acara yang Paling Sering Dikelola.....	49
4.9	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Mengelola Acara dalam Satu Tahun.....	49
4.10	Data Responden Berdasarkan Kota yang Paling Sering Dijadikan Lokasi Penyelenggaraan Acara.....	50
4.11	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden.....	81

4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
4.13	Hasil Koefisien Determinasi.....	86
4.14	Hasil Uji T.....	87
4.15	Hasil Uji F.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1	<i>The Expectancy-Disconfirmation Model of Satisfaction</i> 12
2.2	Kerangka Konsep..... 20
4.1	Gedung Balai Sidang Balai Sidang JCC..... 36
4.2	Peta Lokasi Balai Sidang Jakarta Convention Center..... 38
4.3	Denah Gedung Balai Sidang JCC Lantai Utama (<i>Main Floor</i>).... 39
4.4	Denah Gedung Balai Sidang JCC Lantai Bawah (<i>Lower Floor</i>).. 39
4.5	Underground Tunnel Balai Sidang JCC..... 41
4.6	Diagram Olah Data X1.1..... 51
4.7	Diagram Olah Data X1.2..... 52
4.8	Diagram Olah Data X1.3..... 53
4.9	Diagram Olah Data X1.4..... 54
4.10	Diagram Olah Data X1.5..... 55
4.11	Diagram Olah Data X2.1..... 56
4.12	Diagram Olah Data X2.2..... 57
4.13	Diagram Olah Data X2.3..... 58
4.14	Diagram Olah Data X2.4..... 59
4.15	Diagram Olah Data X2.5..... 60
4.16	Diagram Olah Data X3.1..... 61
4.17	Diagram Olah Data X3.2..... 62
4.18	Diagram Olah Data X3.3..... 63
4.19	Diagram Olah Data X3.4..... 64
4.20	Diagram Olah Data X3.5..... 65
4.21	Diagram Olah Data X4.1..... 66
4.22	Diagram Olah Data X4.2..... 67
4.23	Diagram Olah Data X4.3..... 68
4.24	Diagram Olah Data X4.4..... 69
4.25	Diagram Olah Data X4.5..... 70

4.26	Diagram Olah Data X5.1.....	71
4.27	Diagram Olah Data X5.2.....	72
4.28	Diagram Olah Data X5.3.....	73
4.29	Diagram Olah Data X5.4.....	74
4.30	Diagram Olah Data X5.5.....	75
4.31	Diagram Olah Data Y1.....	76
4.32	Diagram Olah Data Y2.....	77
4.33	Diagram Olah Data Y3.....	78
4.34	Diagram Olah Data Y4.....	79
4.35	Diagram Olah Data Y5.....	80

RINGKASAN

Program Studi Pariwisata
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti
Tesis (Juli, 2020)

Nama : Dewi Gita Kartika
Judul Tesis : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengelola Acara di Balai Sidang Jakarta
Convention Center (JCC)
Jumlah Halaman : Halaman Permulaan 22, Halaman Isi 95;
Tabel 24, Gambar 37 dan Lampiran 6.
Isi Ringkasan :

Banyaknya variasi venue, khususnya di Jakarta, menuntut Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) untuk memiliki daya saing guna mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya melalui usaha meningkatkan kepuasan pelanggan serta memberikan nilai lebih berupa pelayanan yang sesuai harapan. Jika melihat kondisi Balai Sidang JCC di tengah persaingan antar gedung fungsional (*venue*), untuk kapasitas Balai Sidang JCC tidak memiliki daya tampung sebanyak JiExpo, untuk suasana ICE BSD memiliki bangunan yang jauh lebih mewah dan baru, secara tata letak bersaing ketat dengan *ballroom* yang di tawarkan oleh berbagai hotel disekitarnya. Bahkan pada empat (4) tahun terakhir, jumlah acara yang diselenggarakan di Balai Sidang JCC tidak dapat melebihi pencapaian pada tahun 2015. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dibuatlah penelitian dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengelola Acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC).

Dalam penelitian ini ditemukan dua (2) rumusan masalah yaitu: Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center? dan; Manakah diantara dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center? Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya terhadap pengelola acara pada gedung fungsional, serta menjadi referensi bagi mahasiswa/i, penulis berikutnya, dan pihak gedung fungsional, khususnya di Balai Sidang JCC.

Teori kualitas pelayanan yang digunakan adalah teori SERVQUAL dari Parasuraman dengan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Sedangkan teori untuk kepuasan pelanggan mengacu pada indikator yang dipaparkan oleh Kotler, diantaranya pelayanan memuaskan, pelayanan sesuai

yang diharapkan, permasalahan terselesaikan, kesediaan merekomendasikan dan minat pengguna ulang.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Melalui penyebaran kuesioner kepada 82 responden selaku pengelola acara yang pernah mengelola acara di Balai Sidang JCC pada tahun 2017 hingga 2019, data yang ada kemudian diolah melalui uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, serta uji hipotesis melalui koefisien determinasi, uji T dan uji F. Adapun kuesioner tersebut terdiri atas 30 instrumen pernyataan, masing-masing 5 pernyataan untuk setiap variabel.

Hasil dari penelitian ini adalah ditemukannya bahwa 81,9% kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan 18.1% dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini. Ditemukan pula bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara secara simultan ($68.942 > 2.22$) melalui uji F, serta pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *reliability* ($2.277 > 1.992$), *responsiveness* ($2.384 > 1.992$), *assurance* ($2.736 > 1.992$) dan *tangible* ($3.204 > 1.992$) secara parsial melalui Uji T. Sedangkan, pada dimensi *empathy* ditemukan pengaruh positif, namun tidak signifikan ($0.767 < 1.992$). Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC adalah *tangible* (0.002).

Daftar Kepustakaan: Dari tahun 2015 sampai tahun 2020

SUMMARY

Master (S2) of Tourism
Trisakti School of Tourism
Thesis (July, 2020)

Name : Dewi Gita Kartika
Title : The Influence of Service Quality's Dimensions on
The Event Organizer Satisfaction at The Balai Sidang JCC
Number of Pages : Initial Page 22, Contents 95;
Tables 24, Figures 37 and Attachments 6.
Summary :

There are so many variations of venues, especially in Jakarta, forced the Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) to have competitive advantage to maintain existing markets, one of which is through efforts to increase customer satisfaction and provide more value in the form of services that meet expectations. The condition of the Balai Sidang JCC in the midst of competition between functional buildings/halls/venues, for the capacity it does not have as much capacity as JiExpo, for the atmosphere ICE BSD has a much more luxurious interior and new building, then the layout is in a tight competition with the ballroom in offered by various hotels around it. Even in the last four (4) years, the number of events held at the Balai Sidang JCC cannot exceed the achievements in 2015. Based on this background, a study was made with the title Relevance Dimensions of Service Quality and Event Organizer Satisfaction at the Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC).

In this study, two (2) problem formulations were found: Are there any effects on the dimensions of service quality on event organizer satisfaction at the Balai Sidang JCC? and; Which of the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility) is the dominant influence on event organizer satisfaction at the Jakarta Convention Center Convention Center? This research is expected to be able to enrich and develop knowledge about service quality theories and customer satisfaction, especially for event organizer in functional buildings, as well as being a reference for students, subsequent writers, and functional building parties, especially at the Balai Sidang JCC.

The service quality theory used is the SERVQUAL theory of Parasuraman with the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility. While the theory for customer satisfaction refers to the indicators presented by Kotler, including satisfying service, service as expected, problems resolved, willingness to recommend and interest of repeat users.

The research method used is descriptive quantitative. Through the distribution of questionnaires to 82 respondents as the event organizer who has managed events at the Balai Sidang JCC from 2017 to 2019, the data are then

processed through validity, reliability, multiple linear regression, and hypothesis testing through coefficient of determination, T test and test F. The questionnaire consisted of 30 statement instruments, each of 5 statements for each variable.

The results of this study are found that 81.9% satisfaction of the event organizer at the Blaai Sidang JCC will be influenced by the dimensions of service quality. While 18.1% can be influenced by other variables not discussed in this study. It was also found that there was a positive and significant effect between all dimensions of service quality on simultaneous event organizer satisfaction ($68,942 > 2.22$) through the F test, as well as a positive and significant effect between the dimensions of reliability ($2,277 > 1,992$), responsiveness ($2,384 > 1,992$), assurance ($2,736 > 1,992$) and tangible ($3,204 > 1,992$) partially through the T test. While, in empathy dimensions a positive effect was found, but it was not significant ($0.767 < 1,992$). The most dominant dimension of service quality affecting the satisfaction of event organizer at the Balai Sidang JCC is tangible (0.002).

Number of Reference: Issued from 2015 to 2020

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner.....	100
2 Tabulasi Data Demografi Responden.....	105
3 Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Instrumen Pernyataan..	109
4 Output Uji Validitas.....	113
5 Output Uji Reliabilitas.....	120
6 Output Regresi Linier dan Uji Hipotesis.....	126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor Pariwisata Indonesia memiliki potensi untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan pendapatan nasional secara keseluruhan (Qamariah, Muchtar dan Fadli, 2019). Tercatat bahwa jumlah devisa yang dihasilkan sektor pariwisata semakin meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Jumlah Devisa Sektor Pariwisata Indonesia

Sektor	Jumlah Devisa (Miliar US\$)			
	2015	2016	2017	2018
Pariwisata	10.761	11.206	13.139	16.426

Sumber: www.bps.go.id, diakses pada April 2020

Pada rapat koordinasi tingkat menteri, Wishnutama selaku Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), mengatakan bahwa akan mengambil sejumlah langkah baru dan salah satu strategi yang diambil adalah dengan mengoptimalkan dan menumbuhkan wisata *Meetings, Incentives, Conference, and Exhibitions* (MICE) Indonesia yang potensinya sangat besar (www.kumparan.com).

Perkembangan industri MICE telah memberikan warna yang beragam terhadap jenis kegiatan industri pariwisata yang identik dengan pemberian pelayanan/*services* (Luturlean et. al., 2019). MICE dianggap sebagai bidang utama pertumbuhan bagi industri pariwisata di seluruh dunia, dengan hasil tinggi dan pengeluaran lebih banyak dari rata-rata pengeluaran harian per pengunjung (Buathong dan Lai, 2017).

Indonesia sendiri memiliki peringkat yang cukup baik dan meningkat secara global sebagai tuan rumah untuk pertemuan dan konferensi skala internasional. Berikut data peringkat Indonesia selama empat (4) tahun berturut-turut:

Tabel 1.2 Peringkat, Jumlah Pertemuan Skala Internasional dan Perkiraan Jumlah Kunjungan

Tahun	2015	2016	2017	2018
Peringkat Global	43	40	40	36
Peringkat Asia-Pasifik	12	11	11	11
Jumlah Pertemuan	78	94	89	122
Perkiraan Pengunjung	NA	41.350	30.268	44.445

Sumber: Data olahan berdasarkan Laporan Tahunan *International Congress and Convention Association (ICCA)*, diakses pada April 2020

Peringkat pertama secara global masih ditempati oleh Amerika Serikat, kemudian Jerman dan Spanyol. Sedangkan untuk peringkat pertama di Asia-Pasifik ditempati oleh Jepang, kemudian Cina dan Korea Selatan. Guna meningkatkan performa Indonesia sebagai destinasi MICE, perlu agresifitas dari para penyedia jasa MICE di Indonesia untuk menarik pasar luar negeri (Dalimunthe, 2019). Secara khusus, ketersediaan hotel, layanan makanan dan minuman, transportasi, serta tempat/gedung fungsional merupakan pertimbangan utama bagi pengelola acara ketika memutuskan di mana akan mengadakan acara.

Disebutkan pada Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Destinasi Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran bahwa terdapat enam (6) indikator yang menjadi atraksi (daya tarik) MICE, diantaranya variasi venue, kapasitas, tata letak, suasana, pelayanan dan keamanan (www.kemenparekraf.go.id). Tidak heran jika gedung fungsional terbesar di dunia terdapat pada negara-negara yang unggul dalam bidang MICE, misalnya The National Exhibition and Convention Center Shanghai di Cina dengan luas 400,000 m² dan Messe Frankfurt di Jerman dengan luas 393,838 m² (www.statista.com).

Di Indonesia sendiri ditetapkan tujuh (7) destinasi MICE, diantaranya Jakarta, Bali, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Makassar dan Bandung (www.inaceb.com). Sejauh ini Jakarta masih menjadi primadona untuk destinasi MICE. Di Jakarta saja banyak sekali variasi venue, mulai dari restoran/cafe untuk pertemuan skala

kecil, hingga gedung fungsional untuk acara besar (*mega event*) seperti JiExpo, Balai Sidang JCC, Balai Kartini dan sebagainya.

Seiring ketatnya persaingan antar kota dan ketersediaan gedung fungsional yang ada, terlalu banyak produk dan jasa dengan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan. Masing-masing harus meningkatkan daya jualnya, termasuk kualitas pelayanannya terhadap klien mereka baik secara langsung atau pun pihak penghubung yakni pengelola acara.

Peneliti merasa perlu melihat kondisi Balai Sidang JCC di tengah persaingan antar gedung fungsional (*venue*). Jika membicarakan kapasitas, Balai Sidang JCC tidak memiliki daya tampung sebanyak JiExpo. Kemudian untuk suasana, ICE BSD memiliki bangunan yang jauh lebih mewah dan baru. Begitu pula dengan tata letak, bersaing ketat dengan *ballroom* yang di tawarkan oleh berbagai hotel disekitarnya, misalnya di Senayan saja ada The Sultan Hotel, Hotel Mulia, Fairmont Jakarta dan sebagainya.

Salah satu gedung fungsional tertua dengan rekam jejak pengalaman panjang ini, setiap tahunnya mampu menjadi lokasi diselenggarakannya berbagai acara bersifat nasional atau pun internasional, baik *business to business* (B2B) atau pun *business to customer* (B2C). Berikut jumlah acara yang diselenggarakan di Balai Sidang JCC selama lima (5) tahun terakhir:

Tabel 1.3 Jumlah Acara yang Diselenggarakan di Balai Sidang JCC pada 2015-2019

Jenis Acara	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Meeting</i>	25	29	25	12	15
<i>Conference</i>	0	0	0	1	0
<i>Exhibition</i>	98	71	79	70	87
<i>Special Event</i>	72	51	56	59	49
Jumlah	195	151	160	142	151

Sumber: Data olahan berdasarkan www.Balai Sidang JCC.co.id, diakses pada April 2020

Data di atas menunjukkan jumlah acara di Balai Sidang JCC yang sangat fluktuatif dari tahun ke tahunnya. Namun pada empat (4) tahun terakhir, jumlah acara yang diselenggarakan di Balai Sidang JCC tidak dapat melebihi pencapaian pada tahun 2015.

Sebagai alternatif yang lebih baik adalah Balai Sidang JCC dituntut untuk melakukan berbagai upaya mempertahankan pasar yang sudah ada melalui usaha meningkatkan kepuasan pelanggan serta memberikan nilai lebih berupa pelayanan yang sesuai harapan maupun memenuhi permintaan dari pelanggan secara terus-menerus.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan merasa puas dan merasa nyaman menggunakan jasa tersebut. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan semakin pelanggan tidak merasa puas dan tidak nyaman menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima (5) dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berdasarkan teori SERVQUAL oleh Parasuraman (dalam Wirtz, 2018).

Adapun baik atau buruknya kualitas pelayanan karyawan Balai Sidang JCC dapat dinilai langsung oleh pelanggan Balai Sidang JCC yakni pengelola acara, baik yang bersifat profesional (*Professional Exhibition Organizer* (PEO), *Professional Congress/Conference/Convention Organizer* (PCO), *Event Organizer* (EO)) atau pun non-profesional (perguruan tinggi, perusahaan, partai).

Berdasarkan yang telah disebutkan di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengelola Acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC)”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas secara keseluruhan dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center?
- b. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center?
- c. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center?
- d. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center?
- e. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center?
- f. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center?

1.3. Tujuan Penelitian

Atas rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.
- b. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.
- c. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.

- d. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.
- e. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.
- f. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya:

a. Manfaat Praktis

- 1) Bagi dunia usaha gedung fungsional, khususnya di Balai Sidang JCC, yaitu sebagai bahan masukan dan saran untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapat kepuasan pengelola acara sebagai rekan bisnis.

b. Manfaat Akademis

- 1) Sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya terhadap pengelola acara pada gedung fungsional.
- 2) Sebagai penambah referensi bagi mahasiswa/i atau pun bagi mereka yang memiliki ketertarikan di bidang MICE.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Pada sub-bab ini peneliti akan menyampaikan beberapa landasan teori yang mendukung penelitian. Adapun landasan teori yang digunakan adalah relevan dengan variabel dan permasalahan yang diteliti. Hal ini dikemukakan dengan tujuan memberikan tolak ukur ideal terhadap permasalahan yang akan dibahas sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan pada akhirnya.

2.1.1. MICE (*Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*)

Istilah MICE adalah akronim untuk *Meetings* (Rapat), *Incentives* (Insentif), *Conventions/Conference* (Konvensi/Konferensi) dan *Exhibitions* (Pameran). Adapun pengertian dari istilah tersebut adalah sebagai berikut:

“MICE merupakan jenis kegiatan yang terdapat dalam industri pariwisata, kegiatan ini telah direncanakan secara matang oleh sekelompok atau sekumpulan orang yang memiliki kesamaan tujuan dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut” (Desthiani dan Suwandi, 2019).

Dapat dikatakan bahwa industri MICE memfasilitasi inovasi di setiap sektor dan telah mengalami pertumbuhan eksponensial yang dipicu oleh globalisasi yang cepat (Can dan Terziev, 2018). Adapun tujuh (7) kelompok pemangku kepentingan pada sektor MICE yaitu (Kim, Sun dan Kang, 2015):

- a. Tuan Rumah;
- b. Penyelenggara (Destinasi Tujuan);
- c. *Venue*/Tempat dan Fasilitas;
- d. Penyedia Layanan;
- e. Peserta Pameran;
- f. Peserta Konvensi;
- g. Operator.

Berikut merupakan penjabaran dari *Meeting*, *Incentive*, *Conference* dan *Exhibition*:

a. *Meeting*/Pertemuan

Pertemuan merupakan bertemunya sejumlah orang di satu tempat, untuk berunding atau melakukan kegiatan tertentu (IAPCO dalam ICCA, 2020). Aktivitas utama peserta adalah berpartisipasi dalam sesi berupa diskusi, bersosialisasi, atau menghadiri acara terorganisir lainnya (Trisic dan Bojovic, 2018).

Umumnya membahas masalah dengan substansi yang relatif kecil dengan jumlah delegasi yang kecil juga, biasanya dapat diselenggarakan di lingkungan perusahaan, hotel atau di ruang pertemuan (Andih, 2018).

b. *Incentive*/Insentif

Insentif merupakan bagian dari program yang ditawarkan kepada pesertanya untuk menghargai kinerja mereka sebelumnya (IAPCO dalam ICCA, 2020). Biasanya, perjalanan insentif dilengkapi dengan menginap di hotel, paket wisata dan kegiatan yang direncanakan seperti makan malam, pesta, dan permainan (Lau, 2016).

Perjalanan insentif tidak berhubungan dengan aktivitas bisnis, melainkan memotivasi karyawan guna meningkatkan produktivitas dan kinerja dalam memenuhi tujuan yang diinginkan organisasi (Andih, 2018).

c. *Conference*/Konferensi

Konferensi merupakan pertemuan partisipasi yang dirancang terutama untuk diskusi, mencari dan berbagi informasi, memecahkan masalah dan konsultasi (IAPCO dalam ICCA, 2020). Biasanya berlangsung hingga tiga (3) hari (Trisic dan Bojovic, 2018).

Biasanya peserta konferensi adalah orang-orang profesional dan asosiasi sebuah profesi. Contoh: Ikatan Dokter Indonesia, Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia, Himpunan para pengusaha Indonesia (Andih, 2018).

d. *Exhibition*/Pameran

Pameran merupakan suatu acara berupa menampilkan produk dan layanan (IAPCO dalam ICCA, 2020). Pameran dirancang untuk mempertemukan pemasok produk, peralatan industri dan jasa di suatu tempat dimana para peserta dapat mendemonstrasikan dan mempromosikan produk/jasa yang mereka tawarkan (Andih, 2018).

Peserta pameran biasanya menyewa area dari penyelenggara dan mendirikan stan untuk bertemu dengan pembeli potensial. Sedangkan pembeli membutuhkan undangan atau tiket untuk masuk ke pameran (Lau, 2016).

2.1.2. *Special Event*

Suatu acara dapat dikategorikan menurut jenisnya, salah satunya yakni *special event*/acara khusus yang dapat diartikan sebagai berikut:

“Special event atau acara khusus adalah fenomena yang timbul dari peristiwa-peristiwa non-rutin yang memiliki tujuan liburan, budaya, pribadi, atau organisasi yang terpisah dari aktivitas normal kehidupan sehari-hari, yang tujuannya adalah untuk memberikan pencerahan, merayakan, menghibur, atau menantang pengalaman sekelompok orang” (Shone dan Parry, 2019).

Sebagai gambaran, meskipun acara ulang tahun dan pernikahan mungkin sangat berbeda, namun keduanya dapat dikategorikan sebagai acara pribadi. Sama halnya dengan upacara penghargaan dan konser, dapat dikategorikan sebagai acara seni dan hiburan. Lebih jelasnya tipologi *special event* dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tipologi Acara

Perayaan Kultural	Festival	Karnaval	Acara keagamaan
Bisnis dan Penjualan	Pertemuan	Peluncuran produk	<i>Trade show</i>
Seni dan Hiburan	Konser	Pertunjukan	Upacara penghargaan
Pendidikan dan Keilmuan	Konferensi	Seminar	Pelatihan
Politik	<i>Political summit</i>	Pertemuan kerajaan	Kunjungan kenegaraan
Acara Pribadi/Private	Pesta	Pernikahan	Pertemuan keluarga
Rekreasional	Permainan	Aktivitas luar ruangan	Aktivitas petualangan
Kompetisi Olahraga	Individu/tim	Amatir/profesional	Lokal/internasional

Sumber: Getz dalam Dowson dan Bassett, 2018

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya bisa bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan (Basit dan Handayani, 2018). Adapun pengertian kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dialami pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan” (Tjiptono, 2015).

Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan

apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Syafrina dan Akbar, 2019). Kualitas pelayanan yang memadai akan memberikan identitas yang baik bagi perusahaan di mata pelanggan (Qamariah, Muchtar dan Fadli, 2019). Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2015).

Adapun kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima (5) dimensi dengan penjabaran sebagai berikut (Parasuraman dalam Alaan, 2016):

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi sehingga pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

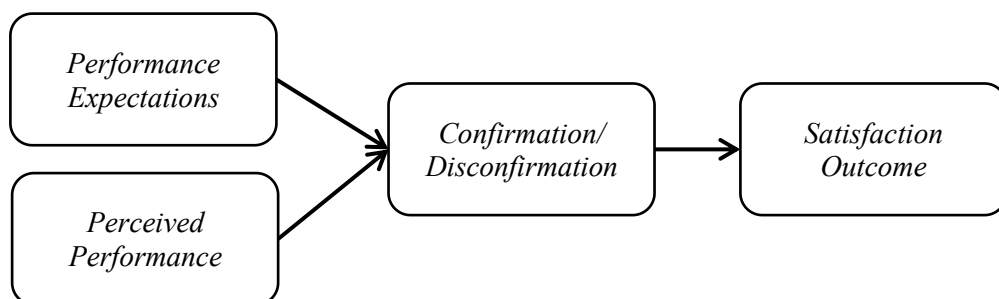
e. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, serta kebutuhan mereka dapat dipahami.

2.1.4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan berasal dari dua (2) dimensi, yang diharapkan dan dirasakan (Bidasari, Siswhara dan Abdullah, 2018). Lebih jelasnya pengertian kualitas pelayanan dijabarkan sebagai berikut:

“Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang digunakan terhadap hasil yang diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan dikatakan sangat puas, jika sesuai dengan harapan dikatakan puas dan jika tidak memenuhi harapan dikatakan kecewa” (Kotler dalam Firmansyah, 2018).

Sebagian besar studi kepuasan pelanggan didasarkan pada teori kepuasan *expectancy-disconfirmation model* yang digambarkan sebagai berikut (Oliver dalam Wirtz, 2018):



Gambar 2.1 *The Expectancy-Disconfirmation Model of Satisfaction*

Dalam prosesnya, pelanggan mengembangkan harapan tentang bagaimana layanan yang mereka pilih akan dirasakan. Penilaian kepuasan kemudian dibentuk berdasarkan perbandingan kinerja layanan dan harapan (Wirtz, 2018).

“Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia akan membeli atau mengkonsumsi

suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli” (Danar dan Rodhiyah, 2015).

Demi menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan sebaiknya menciptakan suatu cara untuk menciptakan pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan pelanggannya (Beatie, 2018). Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal sebagai berikut (Tjiptono dalam Khoirista, Yulianto dan Mawardi, 2015):

- a. Mengidentifikasi siapa pelanggannya;
- b. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas;
- c. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan;
- d. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Berkenaan dengan kualitas, ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu (Tjiptono dalam Khoirista, Yulianto dan Mawardi, 2015):

a. Level Pertama

Harapan Pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*. Misalnya: (1) Saya berharap perusahaan penerbangan menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat; atau (2) Saya berharap bank menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.

b. Level Kedua

Harapan yang lebih tinggi dari pada level pertama, kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi. Contohnya: (1) Saya berharap dilayani dengan ramah oleh pegawai perusahaan penerbangan; dan (2) Saya pergi ke bank, ternyata teller sangat ramah, informatif, dan suka menolong transaksi-transaksi saya.

c. Level Ketiga

Harapan yang lebih tinggi lagi dibanding level pertama atau kedua dan menuntut suatu kesenangan (*delightful*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat tertarik. Misalnya: Perusahaan penerbangan itu memberi semua penumpang makanan yang sama dengan yang diberikan kepada penumpang kelas satu oleh penerbangan lainnya.

Dalam hal ini harapan dan kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah harapan dan kepuasan pengelola acara sebagai pelanggan dari Balai Sidang JCC. Pengelola acara dikatakan sukses atau berhasil jika para pengunjung/pelanggan merasa puas dan senang dengan acara yang diselenggarakan (Hidayat, 2018). Terdapat pula lima (5) indikator dalam kepuasan pelanggan sebagai berikut (Kotler dalam Syafrina dan Akbar, 2019):

- a. Pelayanan memuaskan;
- b. Pelayan sesuai yang diharapkan;
- c. Permasalahan terselesaikan;
- d. Ketersediaan merekomendasikan;
- e. Minat pengguna ulang.

2.1.5. Pengelola Acara

Pengelola acara adalah sekelompok orang yang menerapkan konsep manajemen secara berkesinambungan dan konsisten dalam melaksanakan suatu acara atau melakukan pengorganisasian untuk mewujudkan suatu program acara (Rumerung, 2018).

Pada pengelola acara terdapat struktur organisasi yang kurang lebih sama dengan perusahaan jasa pada umumnya yang terdiri dari (Rumerung, 2018):

- a. Divisi pemasaran;

- b. Divisi administrasi;
- c. Divisi keuangan;
- d. Divisi teknis/operasional.

Seiring dengan perkembangan industri MICE, kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidang tersebut semakin tinggi. Destinasi MICE harus memiliki SDM MICE dengan nilai kompetitif dan memperoleh pengakuan kompetensi nasional serta internasional.

Kesiapan terlihat dari keberadaan *Professional Exhibition Organizer* (PEO), *Professional Conference Organizer* (PCO), *Event Organizer* (EO) dan pendukung lainnya seperti lembaga pendidikan bidang MICE.

Adapun istilah di atas dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Destinasi Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran sebagai berikut:

a. *Professional Congress/ Conference/Convention Organizer* (PCO)

PCO merupakan jasa penyelenggara konvensi, perjalanan insentif dan pameran yang merupakan usaha dengan kegiatan pokok memberi jasa pelayanan bagi suatu pertemuan kelompok orang/negarawan, usahawan, cendekiawan dan sebagainya untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

b. *Professional Exhibition Organizer* (PEO)

PEO merupakan suatu badan hukum atau perorangan/sekelompok orang yang tugasnya merencanakan, mempersiapkan dan melaksanakan penyelenggaraan suatu pameran secara profesional.

c. *Event Organizer* (EO)

Dilengkapi dengan perusahaan jasa profesional khusus pelaksanaan *event* yang telah terlisensi.

Adapun seorang pengelola acara harus mampu memperhatikan tiga (3) hal sebagai berikut (Andih, 2018):

a. Unsur Waktu

Seorang pengelola acara harus mampu mengelola waktu. Pertanyaan pertama yang harus diajukan pengelola acara kepada klien adalah kapan hari H, tanggal dan waktu klien ingin acara itu dilaksanakan. Jawaban terhadap pertanyaan tersebut akan menunjukkan berapa banyak waktu yang tersedia bagi pengelola acara untuk melakukan persiapan.

b. Ruangan / Tempat Acara

Pilihan tentang ruangan atau tempat bagi sebuah acara juga akan berdampak pada waktu serta sedikit banyaknya rencana dan pekerjaan yang diperlukan untuk melaksanakan acara. Fasilitas penunjang yang dimiliki tempat atau ruangan akan mempermudah atau bahkan mempersulit terlaksananya acara. Misalnya penyelenggara memilih gedung hotel karena gedung hotel sudah memiliki dekorasi dan peralatan penunjang, maka hal ini akan mengurangi waktu dan pekerjaan pengelola acara. Sebaliknya bila penyelenggara acara memilih di ruangan kosong maka pengelola acara akan membutuhkan lebih banyak waktu, pekerjaan dan biaya dekorasi dan menciptakan suasana yang sesuai dengan acara.

c. Irama Kerja

Irama kerja mengacu pada tempo kegiatan, baik pada saat perencanaan, persiapan, penataan tempat, jalannya acara pada hari H dan sampai pada pembongkaran peralatan setelah acara. Mendekati hari H, tempo kegiatan akan berjalan semakin cepat dan padat. Agar tidak terjadi tumpang tindih dalam kegiatan maka pengelola acara harus dapat merencanakan dan mengatur pekerjaan. Dalam irama kerja, *event timeline* sangat dibutuhkan.

Event timeline adalah sebuah dokumen tertulis yang memuat secara ringkas rencana jadwal waktu kerja, kapan setiap pekerjaan harus dimulai dan selesai dilakukan (tahap demi tahap secara berurutan mulai dari persiapan, perencanaan, koordinasi pelaksanaan, sampai

berakhirnya event). Timeline harus memuat elemen-elemen seperti jadwal pekerjaan/kegiatan harus dimulai dan diselesaikan, deskripsi pekerjaan/tugas, *person in charge* (PIC) penanggung jawab pekerjaan, keterangan status pekerjaan pada saat review dan sebagainya.

2.2. Kerangka Teori Penelitian Terdahulu

Novelty adalah unsur kebaruan atau temuan dari sebuah penelitian. Karya tulis ilmiah baik skripsi/tesis/disertasi masih bisa dikatakan memiliki *novelty* walaupun melibatkan penelitian yang sama persis dengan penelitian sebelumnya (Maya Sari, 2018).

Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sudah banyak dikaji oleh peneliti sebelumnya, namun subjek, waktu, maupun objek penelitian sangatlah berbeda, mengingat penelitian dilakukan terhadap pengelola acara yang pernah menyelenggarakan acara di Balai Sidang JCC sebelumnya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu, adapun berikut matriks jurnal penelitian terdahulu:

Tabel 2.2 Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nova Syafrina dan Syaiful Akbar (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan pelanggan pada Labersa Grand Hotel & Convention Center Siak Hulu Kampar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal tersebut dapat dilihat nilai nilai t_{hitung} (7,722) > dari t_{tabel} (1,98638) dan hasil regresi linier memiliki arah hubungan yang positif dengan $Y = 16,974 + 0,642X$.

2.	Abdul Basit dan Rizky Handayani (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif Pada Allium Hotel Tangerang)	Berdasarkan hasil Uji F diketahui kualitas layanan (X), yang meliputi lima variabel (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) bersamaan berpengaruh secara simultan dengan Kepuasan Pelanggan (Y) dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel} = 2,945 > 2,370$, dengan nilai signifikansi $0,018 < 0,050$.
3.	Destiana Baetie (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara	Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tamu kepausan di Hotel Niagara Parapat, ditunjukkan oleh hasil analisis regresi linier berganda dan $F_{hitung} (43, 587) > F_{tabel} (2,311)$ dengan signifikan $(0,000) < 0,05$.
4.	Yunus Alaan (2016)	Pengaruh <i>Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance)</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> : Penelitian pada Hotel Serela Bandung	Berdasarkan penelitian diketahui bahwa <i>service quality</i> berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i> di Hotel Serela Bandung secara simultan dengan nilai sig $0.000 < 0.050$ dan persamaan regresi $Y = 4.456 + 0.428 (x1) + 0.417 (x2) + 0.27 (x3) + 0.394 (x4) + 0.219 (x5)$.

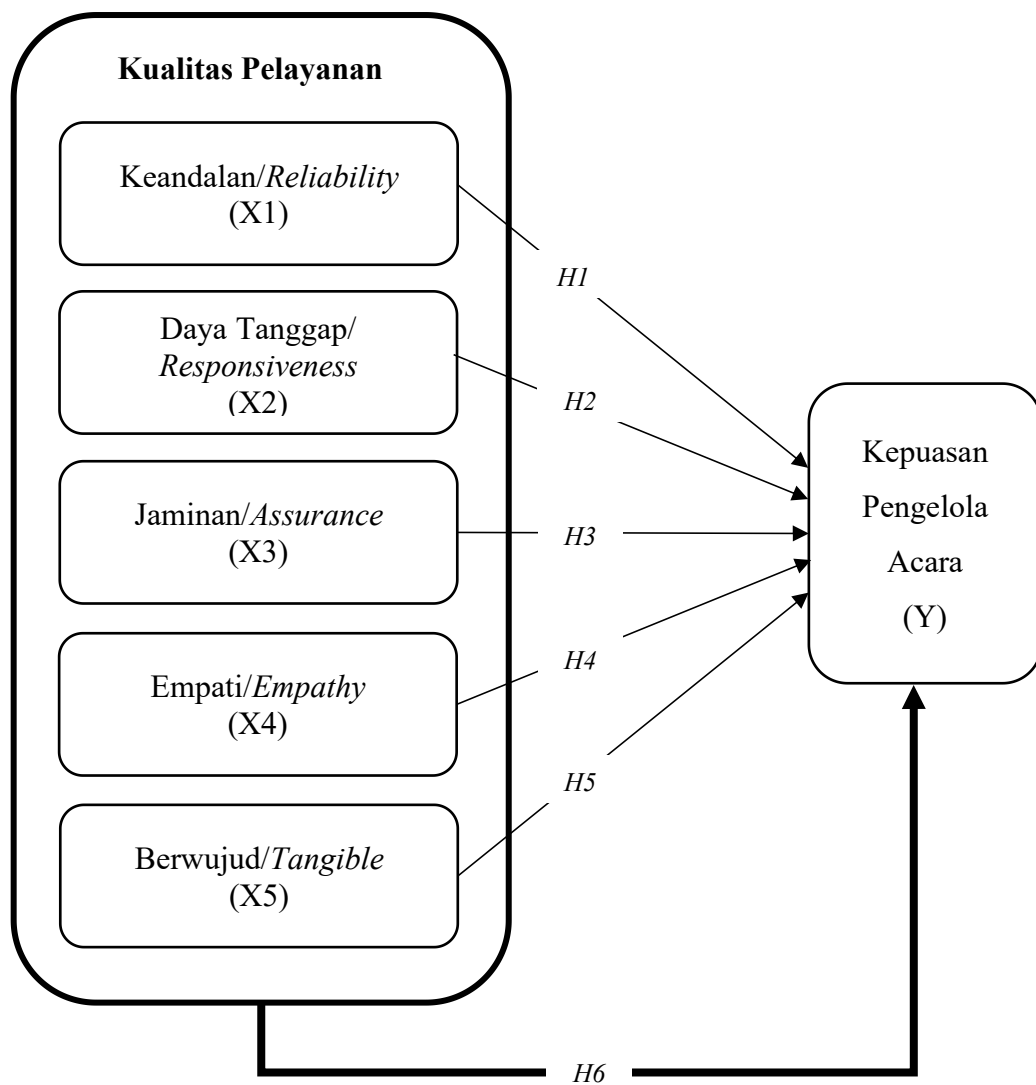
Pada beberapa penelitian di atas terbukti bahwa kualitas pelayan berpengaruh baik secara parsial ataupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, tidak berarti semua variabel atau indikator berpengaruh secara positif dan signifikan.

Misalnya pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul Basit dan Rizky Handayani (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif Pada Allium Hotel Tangerang). Didapatkan kesimpulan bahwa ada empat (4) variabel kualitas pelayanan (X) yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, terdapat satu (1) variabel kualitas pelayanan (X), yaitu jaminan/*assurance*, yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Dengan kata lain beberapa indikator menunjukkan perlunya upaya perbaikan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu, tidak menutup kemungkinan bahwa akan terjadi hal serupa terhadap penelitian yang dilakukan. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian dengan konsep serupa pada objek yang berbeda, yakni pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) dengan memperhatikan masing-masing sub-variabel, diantaranya Keandalan/*Reliability*, Daya Tanggap/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, Empati/*Empathy* dan Berwujud/*Tangible*.

2.3. Kerangka Konsep

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka peneliti akan menggambarkan kerangka konsep penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) sebagai berikut:



Parasuraman
(dalam Alaam, 2016)

Kotler
(dalam Syafrina dan Akbar, 2019)

Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Keterangan:

- Pengujian variabel secara simultan (pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat).
- Pengujian variabel secara parsial (pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat).

2.4. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- H0: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC, baik secara simultan atau parsial.
- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.
- H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.
- H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.
- H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.
- H5: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.
- H6: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dikarenakan untuk mengetahui keberadaan variabel bebas dan terikat melalui perbandingan atau hubungan antar variabel dengan menjabarkan hasil olahan data berupa angka-angka agar dapat lebih mudah dipahami oleh pembaca.

Metode penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian yang memaparkan karakteristik/ciri tertentu dari sebuah fenomena/permasalahan yang terjadi (Sugiarto, 2017). Permasalahan dengan variabel mandiri baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) (Sugiyono dalam Siyoto dan Sidik, 2015).

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian untuk Tesis ini berlangsung pada bulan Maret hingga Juli 2020 yang dilakukan di Jakarta dengan membagikan kuesioner melalui e-mail dan media sosial kepada pengelola acara yang pernah mengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center dalam kurun waktu tiga (3) tahun terakhir, yakni pada tahun 2017-2019.

Adapun perencanaan waktu penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Perencanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian (2020)																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul																				
2.	Judul diterima dan penunjukan dosen pembimbing																				
3.	Penyusunan proposal tesis																				
4.	Pengajuan proposal tesis																				
5.	Sidang proposal tesis																				
6.	Pengumpulan data																				
7.	Pengolahan data																				
8.	Finalisasi tesis																				
9.	Sidang tesis																				

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti (Amirullah, 2015).

Adapun jumlah populasi yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan data olahan daftar acara Balai Sidang JCC pada tahun 2017-2019 bahwa terdapat 453

acara yang diadakan oleh berbagai pengelola acara, baik profesional maupun tidak.

Sedangkan sampel itu sendiri merupakan suatu sub-kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian (Amirullah, 2015).

Penelitian ini menggunakan metode non-probabilitas, yakni teknik pengambilan sampel tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Hermawan, 2019). Dengan demikian diharapkan sampel yang diambil merupakan representatif yang tepat dari keseluruhan populasi.

Maka ditetapkanlah jumlah sampel dengan formula yang dikembangkan oleh Slovin (dalam Amirullah, 2015) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{453}{1 + 453(0.1)^2}$$
$$n = \frac{453}{5.53}$$
$$n = 82$$

Keterangan:

N = Populasi Koefisien (Jumlah pengelola acara pada tahun 2017-2019)

n = Jumlah Sampel

e = Batas Kesalahan (*Margin Error*) 10%

Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang dibutuhkan untuk menjadi sampel dari populasi sebanyak 82 responden.

3.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti (Hermawan, 2019).

Variabel penelitian terdiri dari atas dua macam, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*) (Sugiarto, 2017).

Adapun variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen/terikat (Hermawan, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri atas sub-variabel: *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) dan *Tangible* (X5).

b. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Hermawan, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu: Kepuasan Pengelola Acara (Y).

Berikut variabel, indikator dan cara pengukuran yang digunakan pada penelitian:

Tabel 3.2 Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran Demografi

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Demografi	Jenis Kelamin	a. Pria b. Wanita	Nominal
	Umur	a. <18 b. 18-24 c. 25-32 d. 33-40 e. >40	Interval
	Divisi Pekerjaan	a. <i>Sales/Marketing</i> b. Administrasi c. Keuangan d. Teknis/Operasional e. Lainnya _____	Nominal

Skala Acara yang Paling Sering Dikelola	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasional b. Regional c. Internasional 	Nominal
Jenis Acara yang Paling Sering Dikelola	<ul style="list-style-type: none"> a. Meeting b. Incentive c. Conference d. Exhibition e. <i>Special Event (Festival, Concert, Sport Event, Wedding Party dan sebagainya)</i> 	Nominal
Frekuensi Mengelola Acara di Balai Sidang JCC dalam 1 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> a. 1-3 kali b. 4-6 kali c. 7-9 kali a. >10 kali 	Interval
Kota yang Paling Sering Dijadikan Lokasi Penyelenggaraan Acara	<ul style="list-style-type: none"> a. Jakarta b. Bali c. Yogyakarta d. Surabaya e. Medan f. Makassar g. Bandung h. Lain-lain_____ 	Nominal

Tabel 3.3 Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran Penelitian

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	<p>1.Mampu memberikan pelayanan dengan segera</p> <p>2.Mampu memuaskan pelanggan atas keluhan yang disampaikan</p> <p>3.Mampu memberikan solusi dengan segera atas kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi</p> <p>4.Pelayanan pelanggan baik dari awal sampai berakhirnya pelayanan jasa</p> <p>5.Ketepatan waktu pelayanan</p>	Likert
	2. Responsif (<i>Responsiveness</i>)	<p>1. Keinginan karyawan untuk membantu pelanggan</p> <p>2. Tanggap terhadap keluhan pelanggan</p> <p>3. Karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan</p> <p>4. Tindakan cepat pada saat pelanggan saat membutuhkan</p> <p>5. Informasi jelas yang diberikan oleh karyawan</p>	Likert

	<p>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan karyawan 2. Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menangani pelanggan 3. Kesopanan 4. Sikap Ramah 5. Keterampilan para karyawan dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan 	<p>Likert</p>
	<p>4. Empati (<i>Empathy</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenai tarif jasa 2. Penjelasan pengguna sarana dan prasarana 3. Perhatian terhadap pelanggan 4. Memahami kebutuhan pelanggan dengan saksama 5. Perhatian terhadap keluhan pelanggan 	<p>Likert</p>
	<p>5. Berwujud (<i>Tangible</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana kerja yang dimiliki 2. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja 3. Penampilan fisik gedung 4. Penampilan karyawan 5. Lokasi perusahaan 	<p>Likert</p>

Kepuasan Pengelola Acara	-	1.Kesesuaian antara harapan pelanggan dari sarana kerja perusahaan, penampilan interior perusahaan dan kenyamanan ruangan 2.Kesesuaian antara harapan pelanggan dari awal proses prosedur pelayanan sampai berakhirnya proses pelayanan 3.Kesesuaian antara harapan pelanggan dari pelayanan karyawan dalam penyelesaian masalah 4.Kesediaan merekomendasikan kualitas pelayanan 5.Keinginan untuk menggunakan jasa pelayanan kembali	Likert
--------------------------------	---	---	--------

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian yang dilakukan, peneliti tentu menggunakan data-data yang dikumpulkan sebagai bahan utama proses pengolahan data dalam rangka memecahkan permasalahan penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dijabarkan sebagai berikut:

a.Data Primer

Data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan, biasanya melalui survey lapangan dengan menggunakan semua metode pengumpulan data (Yulianto, Maskan dan Utaminingsih, 2018).

Pada dasarnya untuk melakukan pengumpulan data primer itu sendiri dapat dilakukan dengan beberapa cara. Sedangkan pada penelitian ini data primer diperoleh melalui cara penyebaran kuesioner.

Kuesioner ini mengacu pada kumpulan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden dan jawaban yang diperoleh dalam bentuk tertulis (Sugiarto, 2017). Adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner langsung yang tertutup karena responden hanya perlu memberikan tanda pada pilihan jawaban yang dianggap tepat tanpa penjabaran lebih lanjut.

b.Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan tidak hanya untuk riset tertentu saja, data telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna jasa (Yulianto, Maskan dan Utaminingsih, 2018).

Dalam hal ini yang penggunaan data sekunder diperoleh melalui buku, jurnal, situs resmi, peraturan menteri, serta media lainnya yang relevan dengan penelitian. Demikian dilakukan guna mendapatkan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti atau pun data penunjang untuk perbandingan secara teoritis.

3.6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data merupakan tindak lanjut setelah data dari seluruh responden yang ditargetkan atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengelola acara di Balai Sidang JCC, kemudian akan diproses melalui perhitungan dan pengujian data. Perhitungan data menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 21.

Data diuji dan dianalisa menggunakan beberapa metode analisis, diantaranya uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda dan uji hipotesis yang kemudian diolah berdasarkan metode deskriptif kuantitatif. Tujuannya adalah

agar data yang disajikan dapat memberikan gambaran dan memudahkan pembaca untuk memahami maksud dan tujuan dari penelitian ini. Adapun gambaran mengenai teknik pengujian yang digunakan sebagai berikut:

3.6.1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran data (Nurmala Dewi, 2018). Berikut ini adalah kriteria batas minimal butir pernyataan yang diterima adalah r tabel 0,2172 dengan taraf signifikansi 5%, sehingga diketahui (Fanani, Djati dan Silvanita, 2016):

- a. Jika r hitung $>$ r tabel (*degree of freedom*) maka instrumen dianggap valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel (*degree of freedom*) maka instrumen dianggap tidak valid (*drop*), sehingga instrumen tidak dapat digunakan dalam penelitian.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Nurmala Dewi, 2018).

Jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0.6, maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha $<$ 0.6, maka instrumen penelitian tidak reliabel (Ghozali dalam Fanani, Djati dan Silvanita, 2016).

3.6.3. Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif membahas cara pengumpulan, peringkasan, serta penyajian data sehingga diperoleh informasi yang lebih mudah dipahami. Informasi yang dapat diperoleh dengan statistika deskriptif antara lain pemusatan data (mean, median, modus), penyebaran data, kecenderungan gugus data dan ukuran letak (Muchson, 2017).

Penulis menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan dan menghasilkan suatu temuan yang dapat digeneralisasikan secara lebih luas ke dalam wilayah populasi dengan upaya untuk melihat pengaruh dan korelasi, baik antara dua variabel bebas maupun antara beberapa variabel sekaligus.

Selain itu juga dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah nilai jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Penilaian dilakukan dengan menggunakan Skala Likert dengan interval nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan nilai 5 (Sangat Setuju). Adapun tafsiran nilai rata-rata dengan Skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tafsiran Nilai Rata-Rata dengan Skala Likert

Tafsiran Nilai Rata-Rata	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Tidak Setuju/Tidak Baik/Rendah
2,61 – 3,40	Cukup Setuju/Cukup Baik/Sedang
3,41 – 4,20	Setuju/Baik/Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Setuju/Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: Sugiono dalam Tristania, 2017

3.6.4. Regresi Linier Berganda

Regresi linier (*linier regression*) adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh model hubungan antara satu (1) variabel dependen dengan satu (1) atau lebih variabel independen (Harlan, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti tidak membuat perbandingan variabel yang satu pada sampel yang lain, hanya mencari hubungan variabel yang satu

dengan variabel yang lain dengan menggunakan regresi linier ganda (*multiple linier regression*).

Model regresi linier ganda memiliki satu (1) variabel dependen kontinu beserta k (dua atau lebih) variabel independen kontinu dan/atau kategorik. Adapun model untuk regresi linier ganda yakni (Harlan, 2018):

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i$$

$$i = 1, 2, \dots, n$$

Keterangan:

Y_i = Respons untuk subjek ke- i

X_i = Prediktor untuk subjek ke- i

ε_i = Galat untuk subjek ke- i

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ = Nilai-nilai parameter yang akan diestimasi dengan perintah strata

3.6.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel (Wardani, 2017). Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara 0 dan 1, yang kemudian dikalikan 100 untuk mendapatkan persentase. Apabila nilai R^2 kecil maka kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y) sangat terbatas.

Uji determinasi dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC pada tahun 2017-2019.

3.6.6. Uji Hipotesis

3.6.6.1. Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen (*reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = n-k, sehingga diketahui t-tabel sebesar 1.992. Kesimpulan yang diambil adalah (Wardani, 2017):

- a. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dengan taraf signifikansi = 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dengan taraf signifikansi = 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.6.2. Uji F (Simultan)

Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengelola acara.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k, α), sehingga diketahui f-tabel sebesar 2.22. Kesimpulan yang diambil adalah (Wardani, 2017):

- a. Jika $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

- b. Jika $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Balai Sidang Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC) didirikan pada tanggal 25 Agustus 1992. Awalnya Balai Sidang JCC dirancang untuk menampung 62 kepala negara dan delegasi mereka untuk KTT Gerakan Non-Blok ke-10 pada tahun 1992. Sejak itu, Balai Sidang JCC terus mengikuti perkembangan acara dan perkembangan teknologi komunikasi, serta mempertahankan untuk memberikan pelayanan dari awal hingga akhir dengan mulus.



Gambar 4.1 Gedung Balai Sidang Balai Sidang JCC

Balai Sidang Balai Sidang JCC mencakup sekitar 30.000 meter persegi. Terletak di bawah satu atap, terdiri dari aula bulat bergaya teater (*Plenary Hall*), dua ruang pameran (*Exhibition Hall A dan B*), *Assembly Hall*, *Banqueting Hall* (Ruang Cendrawasih), lobi utama yang luas dan lobi bawah dengan atmosfer yang baik, ruang VIP dan *lounge*, serta sepuluh ruang pertemuan lainnya yang dapat dikonfigurasi agar sesuai dengan persyaratan atau permintaan acara tertentu. Didukung pula oleh teknologi audio yang canggih, pencahayaan, fasilitas komunikasi, dan akses Ethernet menyeluruh.

Gedung fungsional ini memiliki pusat bisnis untuk mendukung pertemuan pelanggan. Gudang yang dimiliki juga mampu memfasilitasi bea cukai barang impor untuk sementara. Tersedia pula arena parkir untuk 6.000 mobil yang terletak tepat di depan Convention Center dan berbagai pilihan hotel menengah ke atas berada dalam jarak berjalan kaki atau berkendara dengan waktu tempuh singkat.

Berlokasi strategis di jantung kota Jakarta, Balai Sidang Balai Sidang Jakarta Convention Center menjadi tempat acara bagi para pemimpin politik, bisnis, dan hiburan dunia. Selama 27 tahun terakhir, Balai Sidang JCC telah mengadakan lebih dari 10.000 acara, memberikan portofolio pengalaman yang kaya dan beragam untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Acara-acara tersebut meliputi konvensi dunia, konferensi regional, pertunjukan teater, festival jazz, konser, peragaan busana, peluncuran produk, pertemuan bisnis, jamuan makan dan sebagainya. Balai Sidang JCC selalu menjaga hubungan baik dan secara profesional bekerja dengan presiden, CEO, musisi internasional, serta perusahaan dari hampir semua industri.

Demi kenyamanan pelanggan guna membantu merancang dan mengarahkan acara, Balai Sidang JCC menyediakan Manajer Layanan Konvensi dan Pameran yang berdedikasi memandu pelanggan melalui setiap langkah proyek mereka. Dari aksesoris seperti rangkaian bunga hingga manajemen pencahayaan canggih dan perencanaan darurat, Manajer Layanan Konvensi dan Pameran selalu memastikan semua detail dan persyaratan pelanggan dipenuhi.

4.1.1. Lokasi Balai Sidang Jakarta Convention Center

Balai Sidang Balai Sidang Jakarta Convention Center berada di pintu gerbang kawasan komersial dan hiburan Senayan, Jakarta. Jarak dari Bandara Internasional Soekarno - Hatta ke Balai Sidang Balai Sidang Jakarta Convention Center (Senayan Gelora Bung Karno Area) sekitar 30 kilo meter dengan waktu tempuh 45 - 60 menit.



Gambar 4.2 Peta Lokasi Balai Sidang JCC

Untuk menuju ke lokasi dapat menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum seperti taksi konvensional, taksi online, trans jakarta, MRT dan kendaraan umum lainnya.

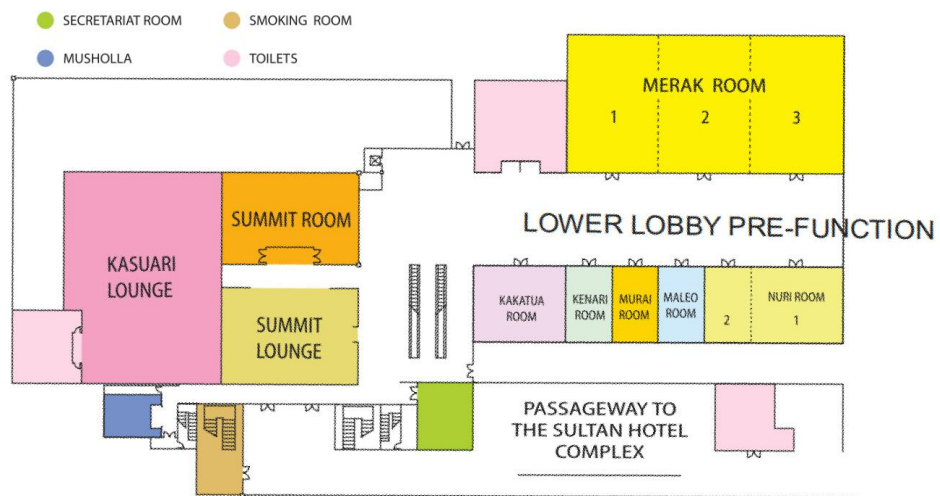
4.1.2. Denah Gedung Balai Sidang Jakarta Convention Center

Balai Sidang Jakarta Convention Center hanya terdiri dari satu atap yang menaungi banyak ruangan, baik ruang pameran, acara atau pun ruang pertemuan. Gedung ini terbagi menjadi dua lantai, lantai utama dan lantai bawah.

Ada pun denah gedung masing-masing lantai sebagai berikut:



**Gambar 4.3 Denah Gedung Balai Sidang JCC Lantai Utama
(Main Floor)**



**Gambar 4.4 Denah Gedung Balai Sidang JCC Lantai Bawah
(Lower Floor)**

4.1.3. Dimensi dan Kapasitas Balai Sidang Jakarta Convention Center

Balai Sidang Jakarta Convention Center memiliki ruangan dengan luas dan kapasitas yang beragam, mulai dari ruang rapat dengan kapasitas 40 orang hingga *Plenary Hall* dengan kapasitas 5.000 orang. Gedung fungsional ini sendiri dapat menampung hingga 15.000 orang secara keseluruhan.

Berikut detail dimensi dan kapasitas ruang untuk masing-masing ruangan:

Tabel 4.1 Dimensi dan Kapasitas di Balai Sidang Jakarta Convention Center

Ruangan	Dimensi		Kapasitas dan Tata Ruang			
	Meter (PxLxT)	m ²	Ban- quet	Class Room	Teater	Resepsi
A. Lantai Utama (<i>Main Floor</i>)						
Exhibition Hall A	68x45x9	3.060	Floorload 1.200 kg/m ²			
Pre-Function Exhibition Hall A	79x14x7	1.171				
Connecting Corridor	30x15x6	450	Floorload 500 kg/m ²			
Exhibition Hall B	97x60x9	5.850	Floorload 1.500 kg/m ²			
Pre-Function Exhibition Hall B	95x14x6	1.330				
Outdoor Exhibition Space		2.000				
Main Lobby		5.500				
Cendrawasih Room	63x33x8	2.109				
Plenary Hall (Ground Floor)	51x11		1.300	1.000	2.500	1.800
Plenary Hall (Balcony)					2.500	
Assembly Hall 1	29x44x8	1.305	800	850	1.200	1.100
Assembly Hall 2	29x44x8	1.305	800	850	1.200	1.100
Assembly Hall 3	29x44x8	1.305	800	850	1.200	1.100

B. Lantai Bawah (<i>Lower Floor</i>)						
Nuri Room 1	14x12x3	182	90	100	140	100
Nuri Room 2	7x9x3	70	40	40	60	50
Maleo Room	7x10x3	77	40	40	60	50
Murai Room	7x10x3	77	40	40	60	50
Kenari Room	7x10x3	77	40	40	60	50
Kakatua Room	14x10x3	156	80	90	140	120
Merak Room 1	14x19x3	294	150	160	270	250
Merak Room 2	14x19x3	294	150	160	270	250
Merak Room 3	14x19x3	294	150	160	270	250
Summit Room		210	470	500	850	800
Summit Lounge	13x20x3	276	100	100	150	150
Kasuari Lounge	21x34x3	755	150	140	200	150

Sumber: www.Balai Sidang JCC.co.id, diakses pada 6 Juni 2020

4.1.4. Fasilitas Pendukung

Balai Sidang JCC menyediakan fasilitas pendukung yang dapat membantu memberikan sentuhan akhir atau pun mengakomodasi segala bentuk perubahan pada detik-detik terakhir, diantaranya:

- a. In-House Art Department, membantu mendesain, membangun panggung, pemasangan backdrop, atau dekorasi yang menunjang acara.
- b. Green-Fingered Gardening Team, mengatur bunga dan tanaman, baik di dalam atau pun di luar ruangan, agar tetap segar dan mampu menciptakan suasana yang artistik.
- c. Business Center, menawarkan kemudahan untuk kebutuhan administrasi selama acara, seperti fax, internet, fotokopi dan menyediakan alat tulis.

- d. Underground Tunnel, menghubungkan Balai Sidang JCC dengan The Sultan Hotel, didukung oleh ketersediaan *travelator* sepanjang 750 meter dan *air-conditioned*.



Gambar 4.5 Underground Tunnel Balai Sidang JCC

- e. Catering, mampu menyajikan hingga 10.000 hidangan untuk setiap acara yang berlangsung dengan kreatifitas dan standar kualitas yang tinggi.
- f. Perlengkapan Teknis, mulai dari *sound*, *lighting*, hingga perlengkapan alat komunikasi yang didukung oleh tenaga ahli dibidangnya.

4.2. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan data yang telah dikumpulkan dan diolah dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 21. Adapun yang dijadikan sebagai data primer berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada 82 responden dengan klasifikasi khusus, yakni mereka yang pernah mengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center dalam kurun waktu tiga (3) tahun terakhir (2017-2019).

Kuesioner yang dibagikan terdiri atas dua bagian, yakni demografi dan dua variabel penelitian dengan 30 instrumen pernyataan mengenai kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) dan kepuasan pengelola acara.

4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur pengujian untuk melihat apakah kuesioner yang dibagikan dapat dijadikan suatu alat ukur yang tepat atau tidak dengan membandingkan antara *r* hitung dan *r* tabel, jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel maka butir pernyataan pada kuesioner adalah valid, sebaliknya jika *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel maka butir pernyataan pada kuesioner adalah tidak valid.

Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan pada kuesioner sebagai berikut:

Taraf signifikansi (α)= 5% atau 0,05

Derajat kebebasan (df)= $n-2 = 82-2 = 80$

Dari keterangan diatas diketahui bahwa *r* tabel yang digunakan sebagai perbandingan adalah 0,217. Berikut hasil uji validitas yang dilakukan:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
X1.1	0.812	0.217	Valid
X1.2	0.794	0.217	Valid
X1.3	0.707	0.217	Valid
X1.4	0.820	0.217	Valid
X1.5	0.744	0.217	Valid
Responsif (<i>Responsiveness</i>)			
X2.1	0.769	0.217	Valid
X2.2	0.827	0.217	Valid
X2.3	0.814	0.217	Valid

X2.4	0.822	0.217	Valid
X2.5	0.774	0.217	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
X3.1	0.809	0.217	Valid
X3.2	0.799	0.217	Valid
X3.3	0.792	0.217	Valid
X3.4	0.840	0.217	Valid
X3.5	0.738	0.217	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)			
X4.1	0.715	0.217	Valid
X4.2	0.766	0.217	Valid
X4.3	0.824	0.217	Valid
X4.4	0.794	0.217	Valid
X4.5	0.751	0.217	Valid
Berwujud (<i>Tangible</i>)			
X5.1	0.799	0.217	Valid
X5.2	0.824	0.217	Valid
X5.3	0.702	0.217	Valid
X5.4	0.768	0.217	Valid
X5.5	0.540	0.217	Valid
Kepuasan Pengelola Acara			
Y1	0.648	0.217	Valid
Y2	0.828	0.217	Valid
Y3	0.767	0.217	Valid
Y4	0.741	0.217	Valid
Y5	0.697	0.217	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan hasil pengujian di atas diketahui seluruh r hitung lebih besar dari r tabel (>0.217), sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan yang ada adalah valid.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kepercayaan dan konsistensi dari suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila pengukuran ulang dilakukan. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha dikatakan reliabel apabila lebih besar dari 0,60 atau 60%. Berikut hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0.831	Reliabel
Responsif (<i>Responsiveness</i>)	0.860	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.857	Reliabel
Empati (<i>Empathy</i>)	0.827	Reliabel
Berwujud (<i>Tangible</i>)	0.778	Reliabel
Kepuasan Pengelola Acara	0.796	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel menunjukkan angka lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur berupa butir pernyataan yang membangun variabel kuesioner memiliki reliabilitas yang baik.

4.2.3. Demografi Responden

Data responden yang ditanyakan pada kuesioner terdiri atas jenis kelamin, umur, divisi pekerjaan, skala acara yang paling sering dikelola, jenis acara yang paling sering dikelola, frekuensi mengelola acara dalam satu tahun dan kota yang paling sering dijadikan lokasi penyelenggaraan acara. Berikut pembahasan atas data yang telah didapatkan:

A. Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	35	42.7	42.7	42.7
Wanita	47	57.3	57.3	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Data di atas menunjukkan bahwa dari 82 responden pengelola acara yang pernah mengelola acara di Balai Sidang JCC terdiri atas 35 orang pria dengan persentase 42.7% dan 47 orang wanita dengan persentase 57.3%. Dapat dikatakan bahwa pengelola acara wanita lebih banyak jika dibandingkan pengelola acara pria yang mengelola acara di Balai Sidang JCC. Pada dasarnya untuk mengelola acara dibutuhkan kemampuan untuk melakukan segala sesuatu dalam waktu yang bersamaan, detail dan terorganisir, dengan lebih banyaknya jumlah wanita dapat mendukung untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

B. Umur

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 18 tahun	0	0.0	0.0	0.0
18 - 24 tahun	26	31.7	31.7	31.7
25 - 32 tahun	52	63.4	63.4	95.1
33 - 40 tahun	2	2.4	2.4	97.6
> 40 tahun	2	2.4	2.4	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Terdapat lima (5) kategori umur yang diberikan, namun responden hanya terdiri atas empat (4) kategori. Tidak ada satu pun responden yang berumur kurang dari 18 tahun disebabkan usia tersebut masih tergolong kategori usia sekolah. Sebaliknya, didominasi oleh kategori umur 25 hingga 32 tahun dengan jumlah 52 responden (63.4%). Diikuti oleh kategori umur 18 hingga 24 dengan jumlah 26 responden (31.7%). Sisanya terdiri atas 4 responden dengan umur 33 hingga lebih dari 40 tahun. Hal ini disebabkan karena seorang pengelola acara harus mampu mempersiapkan acara saat dini hari hingga larut malam, memiliki mobilitas tinggi dan tak punya jam kerja yang pasti, sehingga dibutuhkan karyawan dengan energi maksimal pada usia produktif.

C. Divisi Pekerjaan

Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Divisi Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sales/Marketing	24	29.3	29.3	29.3
Administrasi	5	6.1	6.1	35.4
Keuangan	1	1.2	1.2	36.6
Teknis/Operasional	46	56.1	56.1	92.7
Lainnya	6	7.3	7.3	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Lebih dari 50% responden bekerja dalam divisi teknis/operasional dengan jumlah 46 responden. Pada dasarnya, kategori teknis/operasional mencakup pekerjaan yang sangat bervariasi dan karyawan teknis/operasional mempunyai tugas yang cukup berat, misalnya *traffic management, production, program, stage, lighting, sound system, general support* dan sebagainya. Sebanyak 30 responden bekerja dalam divisi *sales/marketing*, administrasi dan keuangan. Sedangkan 6

responden lainnya tercatat bekerja dalam divisi *public relation*, *sponsorship*, *partnership*, *service*, *venue* dan multimedia.

D. Skala Acara yang Paling Sering Dikelola

Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Skala Acara yang Paling Sering Dikelola

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nasional	31	37.8	37.8	37.8
Regional	7	8.5	8.5	46.3
Internasional	44	53.7	53.7	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Terdapat 53.7% atau 44 responden yang paling sering mengelola acara berskala internasional, 8.5% atau 7 responden dengan acara berskala regional, serta 37.8% atau 31 responden dengan acara berskala nasional. Ada pun acara yang dikelola berupa *meeting*, *incentive*, *conference*, *exhibition*, mau pun *special event*.

Hal ini sejalan dengan data ICCA yang menunjukkan bahwa Indonesia memiliki peringkat yang cukup baik, meningkat secara global dan di Asia-Pasifik tahun 2015 hingga 2018 sebagai tuan rumah untuk pertemuan dan konferensi skala internasional.

E. Jenis Acara yang Paling Sering Dikelola

Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Jenis Acara yang Paling Sering Dikelola

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Meeting	6	7.3	7.3	7.3
Incentive	4	4.9	4.9	12.2
Conference	5	6.1	6.1	18.3
Exhibition	46	56.1	56.1	74.4
Special Event	21	25.6	25.6	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat 56.1% responden yang paling sering mengelola acara exhibition. Diikuti oleh 25.6% responden untuk special event, 7.3% untuk meeting, 6.1% untuk conference dan 4.9% untuk incentive. Hal ini sejalan dengan data yang telah diberikan pada BAB I bahwa jenis acara yang paling sering dikelola di Balai Sidang JCC adalah pameran/*exhibition*.

F. Frekuensi Mengelola Acara dalam Satu Tahun

Tabel 4.9 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Mengelola Acara dalam Satu Tahun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 - 3 kali	50	61.0	61.0	61.0
4 - 6 kali	11	13.4	13.4	74.4
7 - 9 kali	6	7.3	7.3	81.7
> 10 kali	15	18.3	18.3	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Terdapat 50 responden yang mengelola acara sebanyak 1-3 kali dalam setahun. Frekuensi acara yang dikelola tidak terlalu banyak, namun biasanya berskala besar dan termasuk kategori *mega event*, mengingat pada tabel sebelumnya bahwa acara yang paling sering dikelola adalah pameran/*exhibition*. Jenis acara tersebut membutuhkan persiapan lebih panjang dibandingkan jenis acara lainnya, baik yang bersifat *Business to Business* (B2B) atau pun *Business to Customer* (B2C), sehingga memengaruhi frekuensi acara yang diselenggarakan. Berikutnya sebanyak 15 responden mengadakan acara lebih dari 10 kali, 11 responden 4-6 kali dan 6 responden 7-9 kali dalam setahun.

G. Kota yang Paling Sering Dijadikan Lokasi Penyelenggaraan Acara

Tabel 4.10 Data Responden Berdasarkan Kota yang Paling Sering Dijadikan Lokasi Penyelenggaraan Acara

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jakarta	73	89.0	89.0	89.0
Bali	2	2.4	2.4	91.5
Yogyakarta	0	0.0	0.0	91.5
Surabaya	0	0.0	0.0	91.5
Medan	0	0.0	0.0	91.5
Makassar	0	0.0	0.0	91.5
Bandung	1	1.2	1.2	92.7
Lainnya	6	7.3	7.3	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Pada penelitian ini, responden hanya sering mengadakan acara pada empat kota dan didominasi oleh Jakarta dengan 89.0%. Diikuti oleh kota lainnya, sebanyak 7.3% responden menjawab kota yang sama, yakni

Tangerang Selatan. Lalu diikuti oleh Bali dengan 2.4% dan Bandung dengan 1.2%. Sisanya untuk Yogyakarta, Surabaya, Medan dan Makassar tidak ada satu pun responden yang memilih kota tersebut. Hal ini membuktikan bahwa Jakarta masih menjadi primadona untuk destinasi MICE.

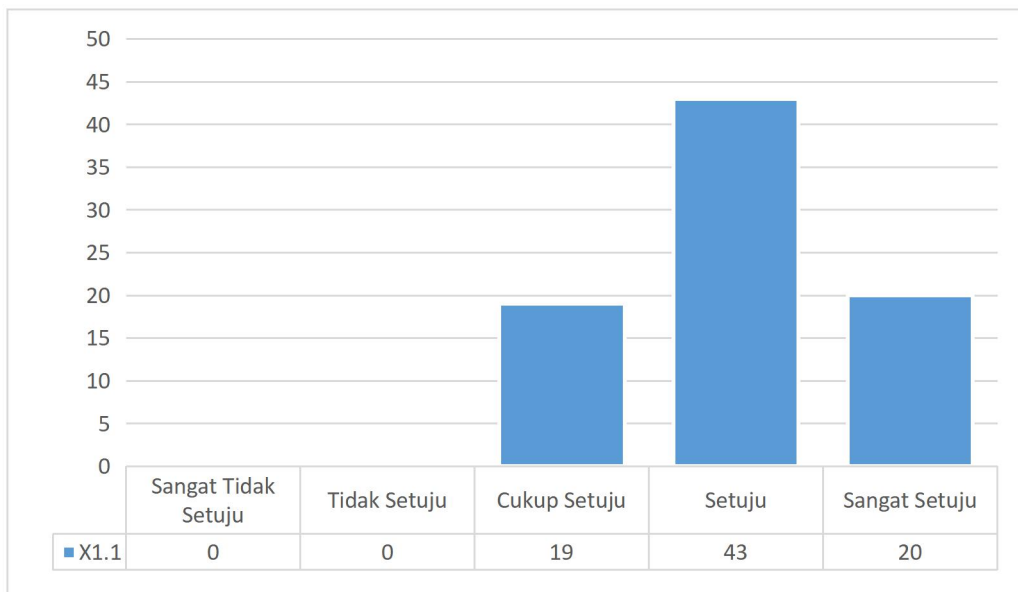
Kemudian untuk responden yang menjawab lainnya, yakni Tangerang Selatan, diasumsikan karena disebabkan adanya gedung fungsional di daerah tersebut, Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD.

4.2.4. Analisis Data Responden

Berikut ini merupakan hasil dan penjabaran data olahan yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada 82 responden, yakni pengelola acara yang pernah mengelola acara di Balai Sidang JCC pada tahun 2017-2019. Adapun hasil setiap instrumen pernyataan dijabarkan sebagai berikut:

A. Keandalan (*Reliability*)

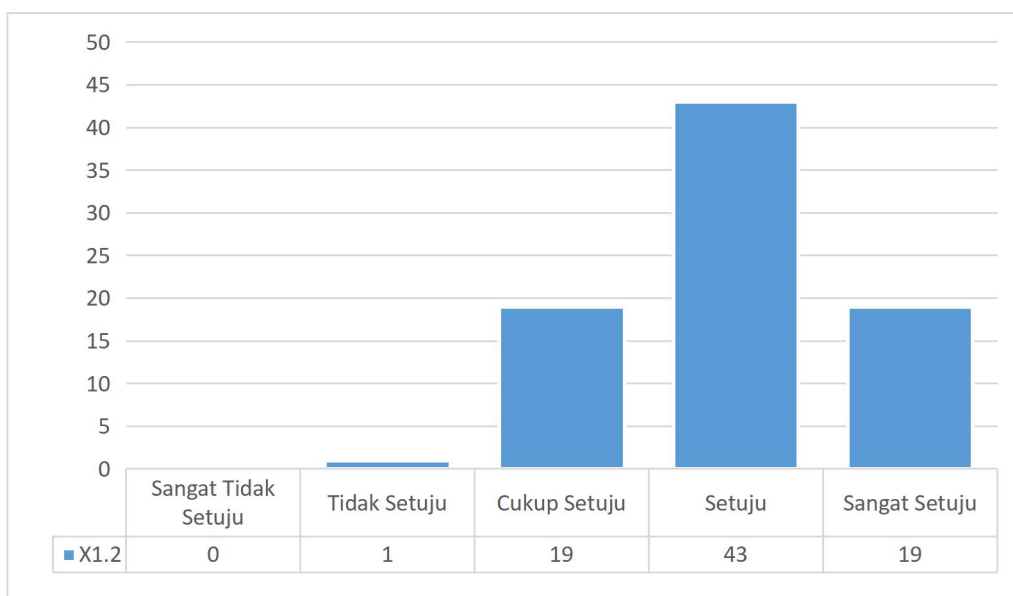
Karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan pelayanan dengan segera



Gambar 4.6 Diagram Olah Data X1.1

Diagram di atas menunjukkan sebanyak 43 responden setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan pelayanan dengan segera. Sedangkan 39 responden lainnya memilih cukup setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan. Tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif untuk instrumen X1.1, terbukti dari tidak satu pun yang menjawab sangat tidak setuju atau pun tidak setuju dengan pernyataan. Ketika karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan pelayanan dengan segera, pengelola acara akan merasa diutamakan dan menjadi prioritas.

Karyawan Balai Sidang JCC memberikan tanggapan yang tepat atas keluhan yang disampaikan

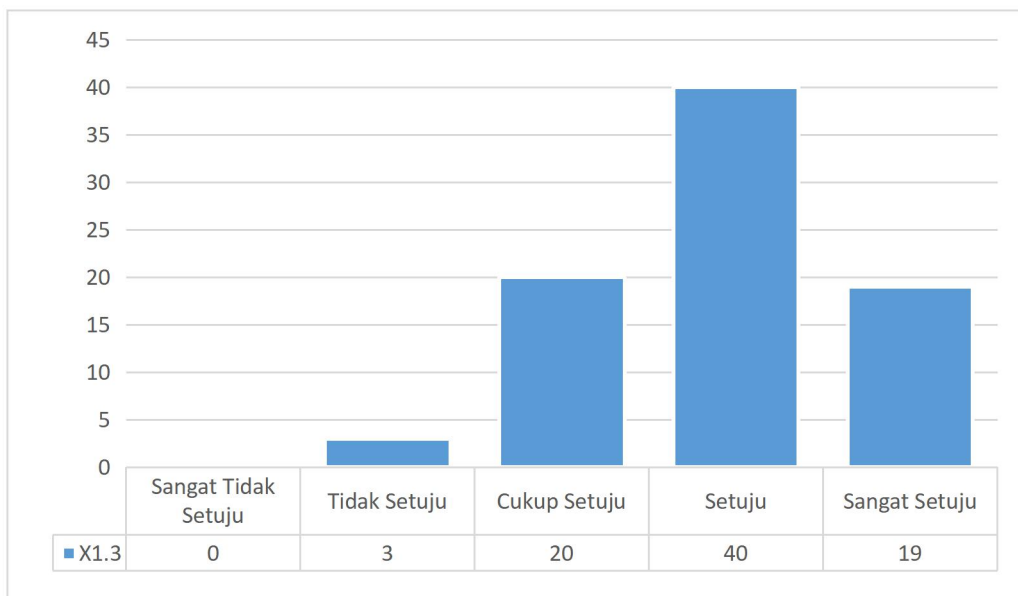


Gambar 4.7 Diagram Olah Data X1.2

Tanggapan tertinggi sebanyak 43 responden memilih setuju dengan instrumen pernyataan X1.2 bahwa karyawan Balai Sidang JCC memberikan respon yang tepat atas keluhan yang disampaikan. Sisanya terdapat masing-masing 19 responden yang memilih cukup setuju dan sangat setuju, serta 1 responden memilih tidak setuju dengan instrumen pernyataan yang diajukan.

Ketika terdapat keluhan dari pelanggan, maka dapat ditangani dengan memerhatikan tanda-tanda ketika pengelola acara menyebutkan keluhannya, mendengarkan apa yang mereka katakan terlebih dahulu sebelum memberi tanggapan, sehingga karyawan Balai Sidang JCC mampu mengatasi keluhan pengelola acara dengan tepat, baik untuk komunikasi verbal atau pun non verbal.

Karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan solusi dengan segera atas kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi



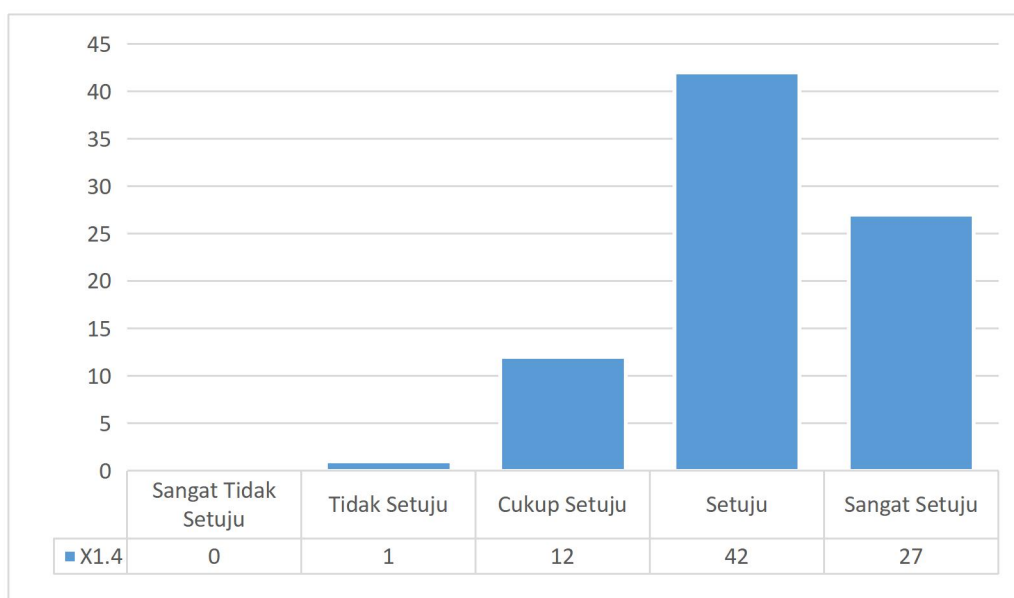
Gambar 4.8 Diagram Olah Data X1.3

Jawaban terbanyak masih didominasi oleh tanggapan setuju, sebanyak 40 responden setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan solusi dengan segera atas kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi. Sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju, 20 responden menjawab cukup setuju dan 3 responden lainnya menjawab tidak setuju. Terjadi peningkatan untuk tanggapan negatif pada instrumen pernyataan X1.3.

Karyawan Balai Sidang JCC terlihat mampu memberikan solusi terhadap apa yang dibutuhkan pengelola atau pun permasalahan yang sedang dihadapi. Beberapa respon kecil lebih baik daripada tidak sama sekali memberikan

respon, misalnya saat sedang mencari solusi atau memproses kebutuhan pengelola acara, dapat ditunjukkan dengan jelas dengan memberikan respon “Mohon ditunggu sebentar, akan saya tanyakan kepada tim terkait”. Dengan begitu maka pelanggan tidak merasa diabaikan.

Karyawan Balai Sidang JCC memastikan pelayanan dengan baik dari awal sampai berakhirnya pelayanan jasa

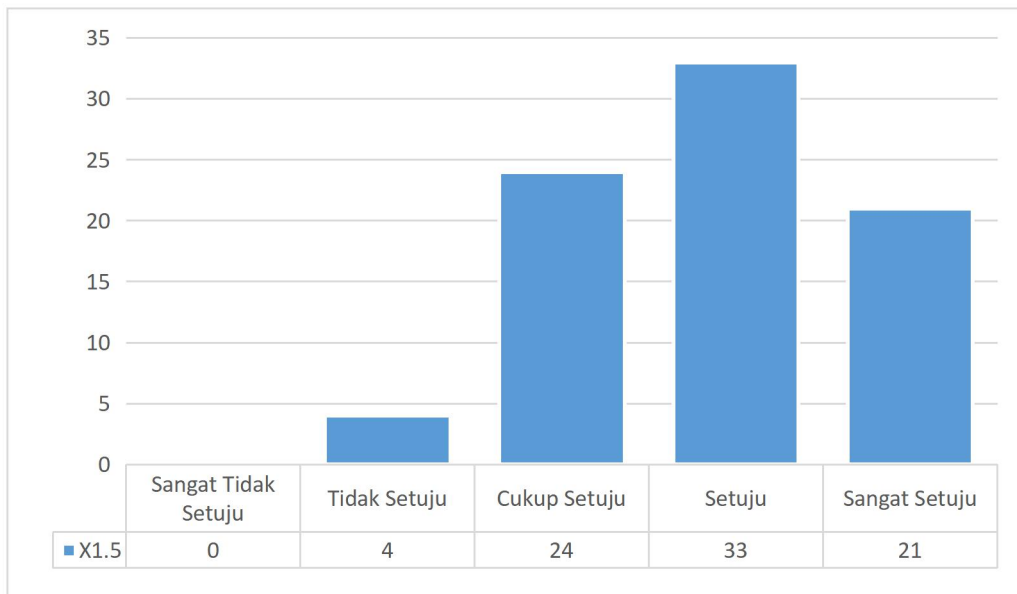


Gambar 4.9 Diagram Olah Data X1.4

Secara berturut-turut mulai dari jumlah tanggapan tertinggi ke terendah, sebanyak 42 responden menjawab setuju, 27 responden sangat setuju, 12 responden cukup setuju, 1 responden tidak setuju dan tidak ada satu pun yang sangat tidak setuju dengan pernyataan X1.4 bahwa karyawan Balai Sidang JCC memastikan pelayanan dengan baik dari awal sampai berakhirnya pelayanan jasa.

Karyawan Balai Sidang JCC mampu menjaga kinerja dengan baik dan konsisten, mulai dari *pre-event*, *during event* hingga *post-event* yang diharapkan dapat meningkatkan penilaian terhadap performa karyawan, menimbulkan kepercayaan pengelola acara dan meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Karyawan Balai Sidang JCC selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan



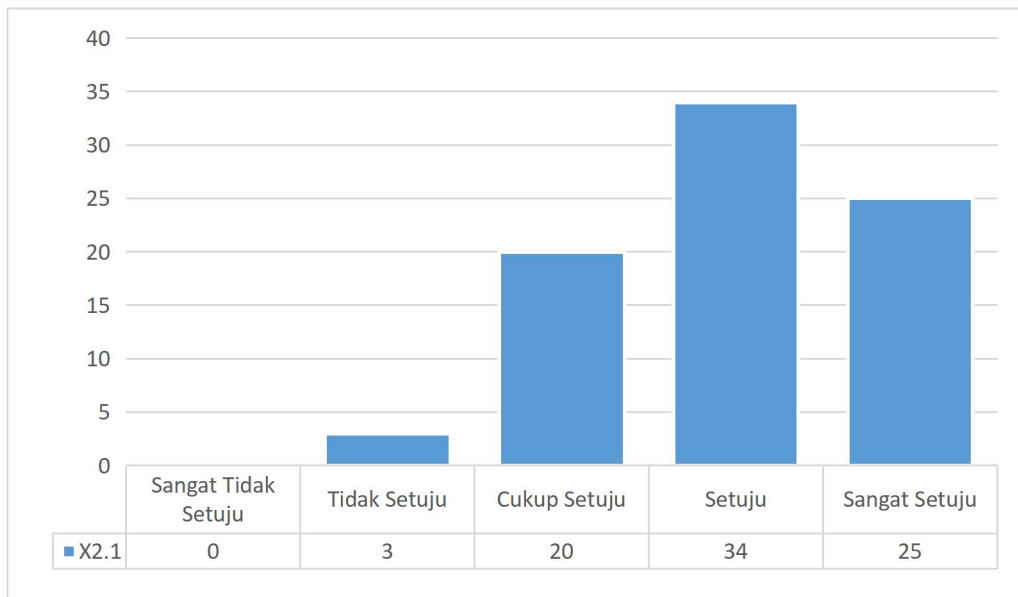
Gambar 4.10 Diagram Olah Data X1.5

Pada instrumen pernyataan X1.5 yang menyatakan bahwa karyawan Balai Sidang JCC selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan tanggapan negatif terbanyak untuk variabel keandalan (*reliability*), yakni sejumlah 4 responden. Namun masih tetap didominasi oleh tanggapan positif lainnya dengan 24 responden menjawab cukup setuju, 33 responden setuju dan 21 responden sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan.

Dalam memberikan pelayanan ketika melakukan tugasnya, karyawan Balai Sidang JCC dapat memperhitungkan waktu terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati, misalnya memiliki janji pertemuan dengan pengelola acara dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi atau perizinan loading barang diberikan pukul 22.00 maka barang pengelola acara benar-benar sudah dapat masuk pada waktu tersebut, bahkan jika memungkinkan barang diizinkan masuk sebelum waktu tersebut sebagai bentuk pelayanan yang lebih.

B. Responsif (*Responsiveness*)

Karyawan Balai Sidang JCC terlihat jelas berkeinginan untuk selalu membantu pelanggan

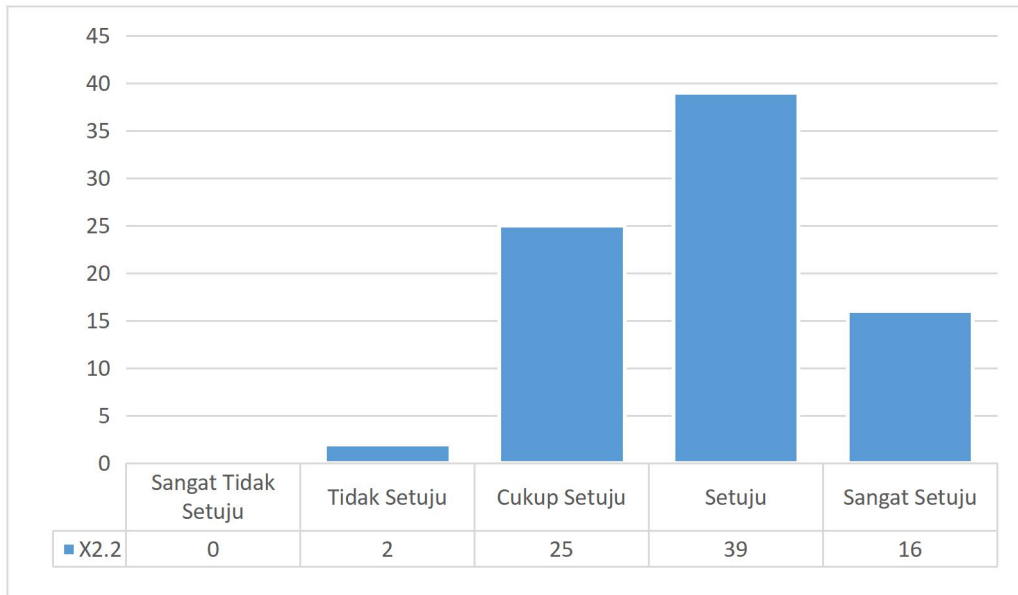


Gambar 4.11 Diagram Olah Data X2.1

Tanggapan tertinggi sebanyak 34 responden memilih setuju dengan instrumen pernyataan X2.1 bahwa karyawan Balai Sidang JCC terlihat jelas berkeinginan untuk selalu membantu pelanggan. Diikuti oleh 25 responden yang memilih sangat setuju, 20 responden memilih cukup setuju, 3 responden memilih tidak setuju dan tidak ada satu pun yang sangat tidak setuju dengan instrumen pernyataan yang diajukan.

Tidak hanya karyawan Balai Sidang JCC, namun sebagian besar karyawan yang bekerja di gedung fungsional dituntut untuk siaga terhadap kebutuhan dan permintaan pengelola acara. Tidak berarti mendorong karyawan untuk terus-menerus mengajukan pertanyaan kepada pengelola acara sehingga mengganggu kegiatan mereka, seakan-akan mereka dikejar-kejar atau dibuntuti. Namun muncul saat pengelola acara dirasa membutuhkan bantuan.

Karyawan Balai Sidang JCC tanggap terhadap keluhan pelanggan

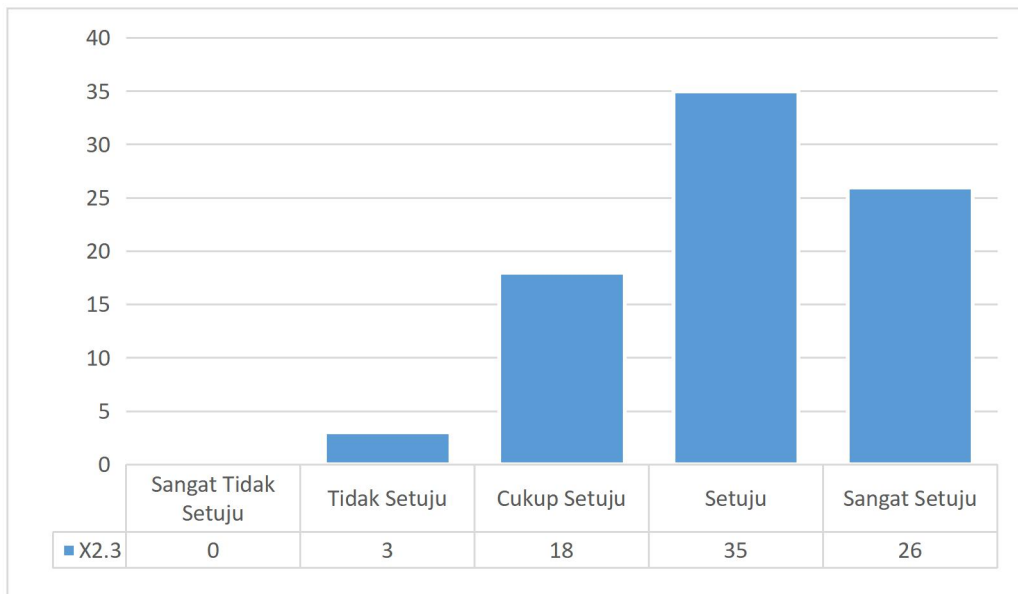


Gambar 4.12 Diagram Olah Data X2.2

Secara berturut-turut mulai dari jumlah tanggapan tertinggi ke terendah, sebanyak 39 responden menjawab setuju, 25 responden cukup setuju, 16 responden sangat setuju, 2 responden tidak setuju dan tidak ada satu pun yang sangat tidak setuju dengan pernyataan X2.2 bahwa karyawan Balai Sidang JCC tanggap terhadap keluhan pelanggan.

Keluhan pengelola acara bukanlah sebuah bencana atau ancaman, justru bisa menjadi berkah bagi Balai Sidang JCC. Bukan saja karena keluhan pelanggan mampu menunjukkan kekurangan yang dimiliki sehingga menjadi koreksi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, tetapi keluhan yang ditanggapi dengan baik oleh karyawan Balai Sidang JCC justru akan menjadi sarana promosi yang jauh lebih efektif dengan mengharapkan timbulnya efek *word-of-mouth* di kalangan pengelola acara, dibanding memasarkan satu arah.

Karyawan Balai Sidang JCC bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan

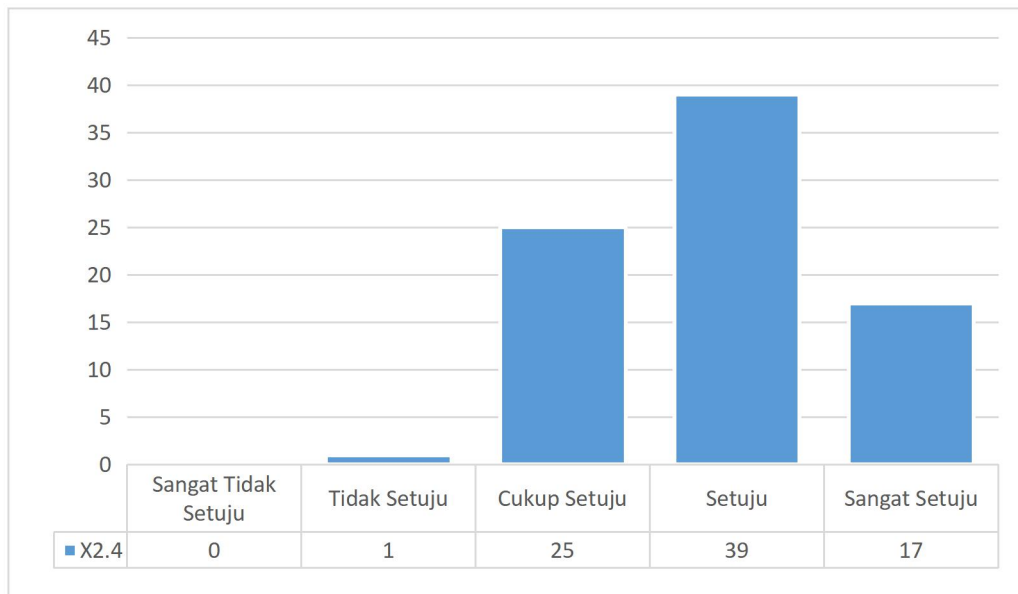


Gambar 4.13 Diagram Olah Data X2.3

Diagram di atas menunjukkan sebanyak 35 responden setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Balai Sidang JCC bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan 47 responden lainnya memilih sangat setuju, cukup setuju dan tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan, masing-masing sebanyak 26, 18 dan 3 responden.

Rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan dapat ditunjukkan oleh karyawan Balai Sidang JCC melalui sikap keberpihakan kepada pengelola acara sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Menjaga performa kerja agar tetap prima dan memberikan pelayanan yang melebihi harapan pengelola acara, baik sebelum hingga berakhirnya acara yang diselenggarakan.

Karyawan Balai Sidang JCC bertindak cepat pada saat pelanggan saat membutuhkan

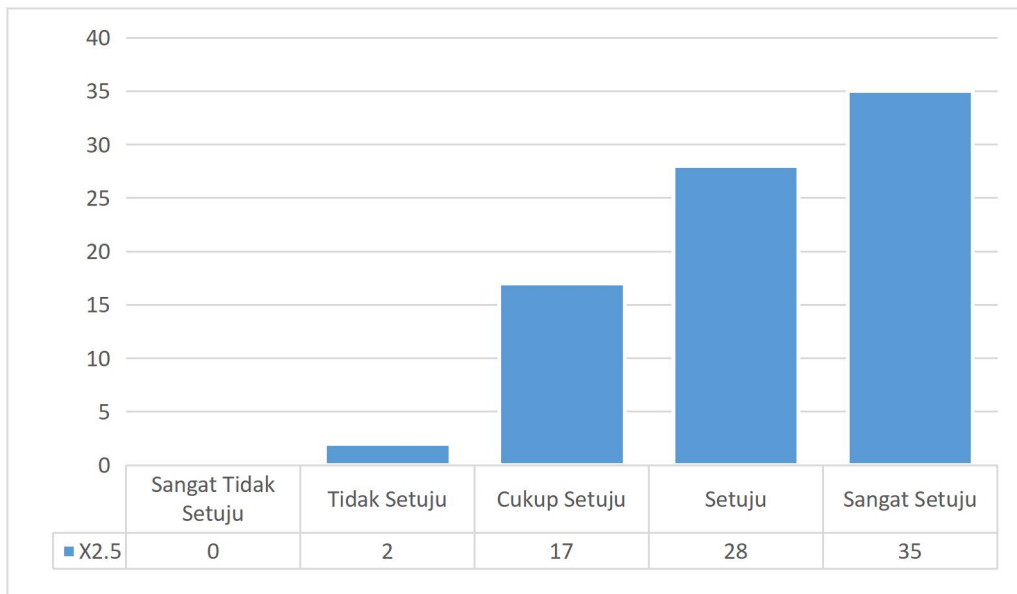


Gambar 4.14 Diagram Olah Data X2.4

Jawaban terbanyak masih didominasi oleh tanggapan setuju, sebanyak 39 responden setuju dengan instrumen pernyataan X2.4 bahwa karyawan Balai Sidang JCC bertindak cepat pada saat pelanggan saat membutuhkan. Sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju, 25 responden menjawab cukup setuju dan 1 responden lainnya menjawab tidak setuju.

Tindakan cepat yang dilakukan karyawan Balai Sidang JCC sudah baik, namun sebenarnya juga harus dilakukan secara tepat ketika memberikan pelayanan kepada pengelola acara. Melayani secara cepat saja tidak cukup. Ketepatan dalam melayani pelanggan juga penting. Meskipun pelayanan tepat sesuai keinginan pelanggan tapi jika kurang cepat, maka pelanggan akan kurang puas, begitu pun sebaliknya. Oleh sebab itu pelanggan akan memberikan nilai lebih jika karyawan Balai Sidang JCC bisa melayani pengelola acara dengan cepat dan tepat.

Karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan informasi yang jelas



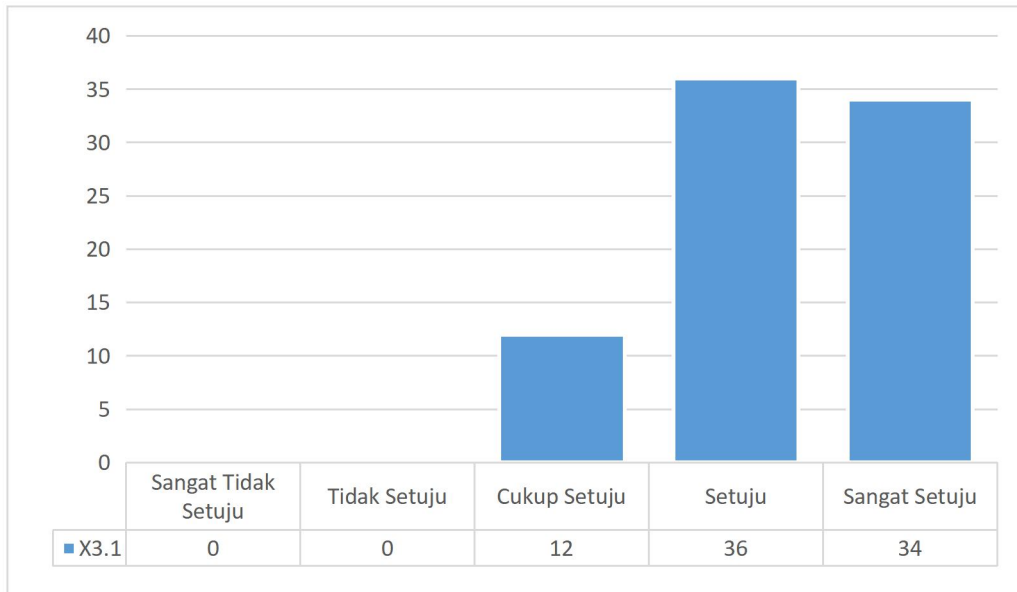
Gambar 4.15 Diagram Olah Data X2.5

Terdapat tanggapan yang sangat positif untuk instrumen pernyataan X2.5 yang menyatakan bahwa karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan informasi yang jelas, terbukti dari sebanyak 35 responden memilih sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan dan mendominasi instrumen. Selanjutnya diikuti oleh 28 responden yang menjawab setuju, 17 responden cukup setuju, 2 responden tidak setuju dan tidak ada (nihil) responden yang sangat tidak setuju.

Setiap pengelola acara yang mengadakan acara diperlakukan oleh karyawan Balai Sidang JCC seakan-akan itu kali pertama mereka mengadakan acara di Balai Sidang JCC, sehingga informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan jelas guna menghindari asumsi kedua belah pihak. Keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada pengelola acara baik yang berkaitan dengan layout venue, ketersediaan fasilitas, penggunaan saran/prasarana, waktu operasional dan sebagainya.

C. Jaminan (*Assurance*)

Karyawan Balai Sidang JCC bekerja dengan profesional

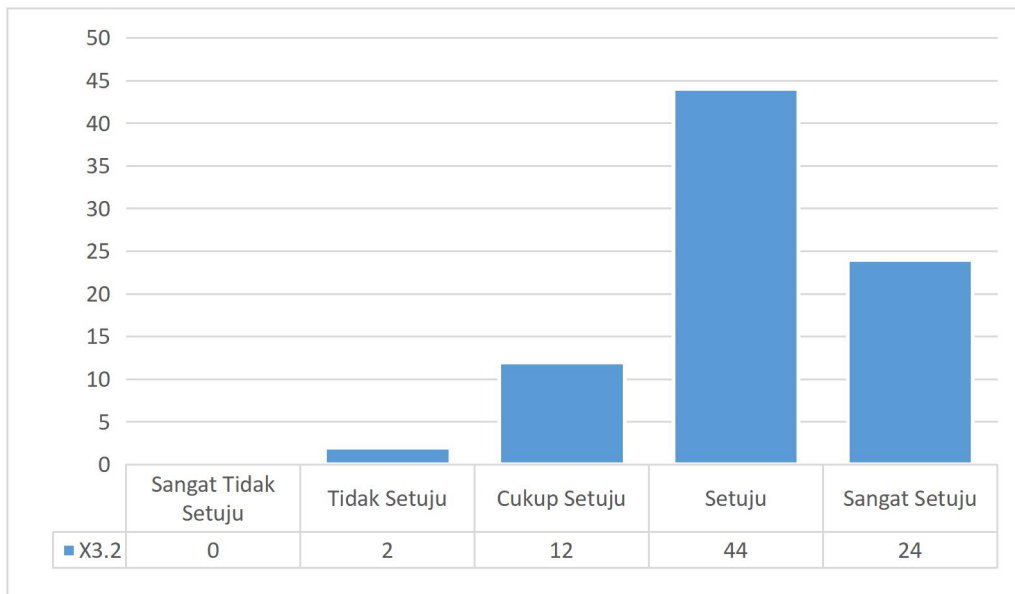


Gambar 4.16 Diagram Olah Data X3.1

Sebanyak 36 dan 34 responden menjawab setuju dan sangat setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Balai Sidang JCC bekerja dengan profesional. Sedangkan 12 responden lainnya memilih cukup setuju dengan pernyataan yang diajukan. Tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif untuk instrumen X3.1, terbukti dari tidak ada satu pun yang menjawab tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju dengan pernyataan.

Karyawan Balai Sidang JCC mampu bekerja profesional, dengan kata lain benar-benar memberikan pelayanan kepada pengelola acara sepenuh hati dengan mengandalkan keahlian tinggi yang dimilikinya, sebagaimana tugasnya yang harus selalu siap dalam melayani pelanggan yang memang memerlukan bantuan yang berhubungan dengan layanan atau produk yang dijual.

Karyawan Balai Sidang JCC memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menangani pelanggan

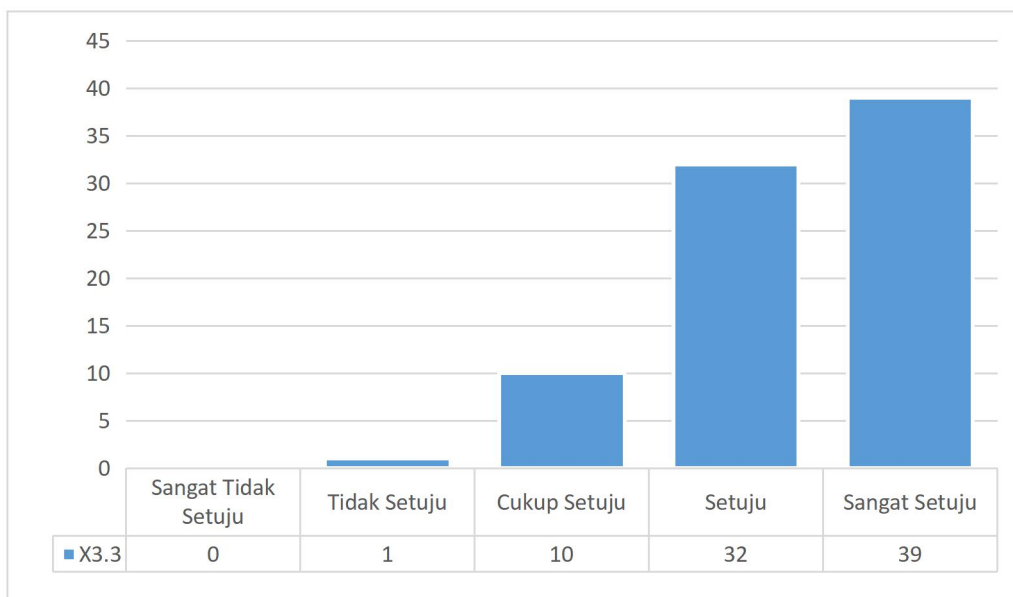


Gambar 4.17 Diagram Olah Data X3.2

Secara berturut-turut mulai dari jumlah tanggapan tertinggi ke terendah, sebanyak 44 responden menjawab setuju, 24 responden sangat setuju, 12 responden cukup setuju, 2 responden tidak setuju dan tidak ada responden sangat tidak setuju dengan pernyataan X3.2 yang menyatakan bahwa karyawan Balai Sidang JCC memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menangani pelanggan.

Pihak Balai Sidang JCC mampu memastikan bahwa para karyawan yang berhubungan langsung dengan para pelanggan, tahu tentang luar-dalam mengenai produk dan layanan yang tersedia. Karyawan tersebut juga mampu dalam mengartikulasi jawaban dalam menangani pelanggan sehingga membuat pengelola acara puas terhadap jawaban mengenai pertanyaan yang diajukan.

Karyawan Balai Sidang JCC bersikap sopan

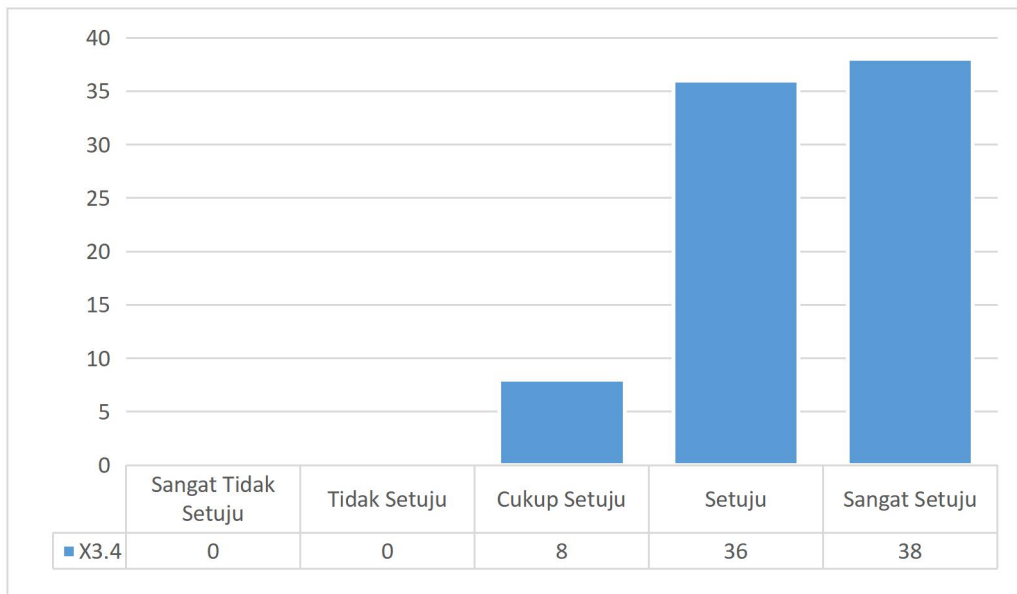


Gambar 4.18 Diagram Olah Data X3.3

Pada diagram di atas menunjukkan pernyataan X3.3 didominasi oleh tanggapan positif, sebanyak 39 responden menjawab sangat setuju bahwa karyawan Balai Sidang JCC bersikap sopan. Selanjutnya diikuti oleh 32 responden yang setuju, 10 responden cukup setuju dan 1 responden tidak setuju dengan pernyataan.

Berperilaku sopan juga sangat penting, karyawan Balai Sidang JCC harus mampu mengucapkan perkataan yang sesuai dengan keadaan pelanggan. Seperti santai dengan pelanggan usia muda dan baku pada pelanggan yang lebih tua, menempatkan diri sesuai keadaan dan membawa suasana agar tidak terlalu tegang, namun tetap memerhatikan batas dan menunjukkan profesionalitas.

Karyawan Balai Sidang JCC bersikap ramah

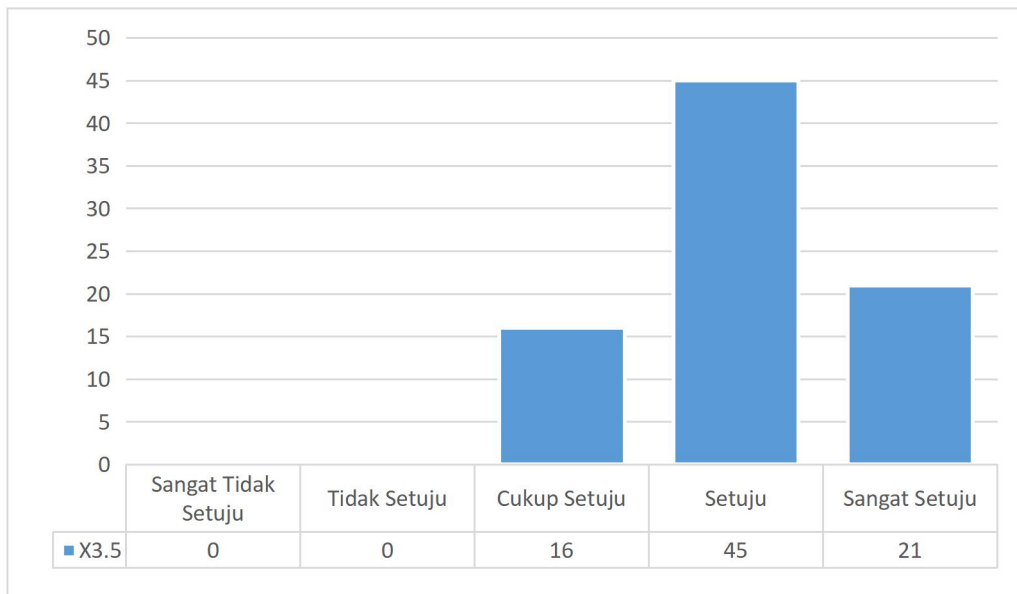


Gambar 4.19 Diagram Olah Data X3.4

Pada instrumen pernyataan X3.4 yang menyatakan bahwa karyawan Balai Sidang JCC bersikap ramah mendapatkan tanggapan positif terbanyak untuk variabel jaminan (*assurance*), yakni sejumlah 38 responden menjawab sangat setuju, 36 responden setuju, 8 responden cukup setuju dan tidak ada tanggapan negatif responden yang memberikan penilaian 1 dan 2 (sangat tidak setuju dan tidak setuju).

Salah satu hal mudah dalam memberikan pelayanan prima adalah dengan bersikap ramah. Karyawan mendapatkan penilaian yang tinggi untuk keramahtamahan. Saat pertama kali bertemu dengan pelanggan, sambutan dengan memberi senyuman manis kepada pelanggan dan tidak lupa untuk memberikan salam hangat untuk memulai pembicaraan akan memberikan persepsi positif terhadap karyawan Balai Sidang JCC yang membawa nama dan citra perusahaan.

Karyawan Balai Sidang JCC terampil dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan



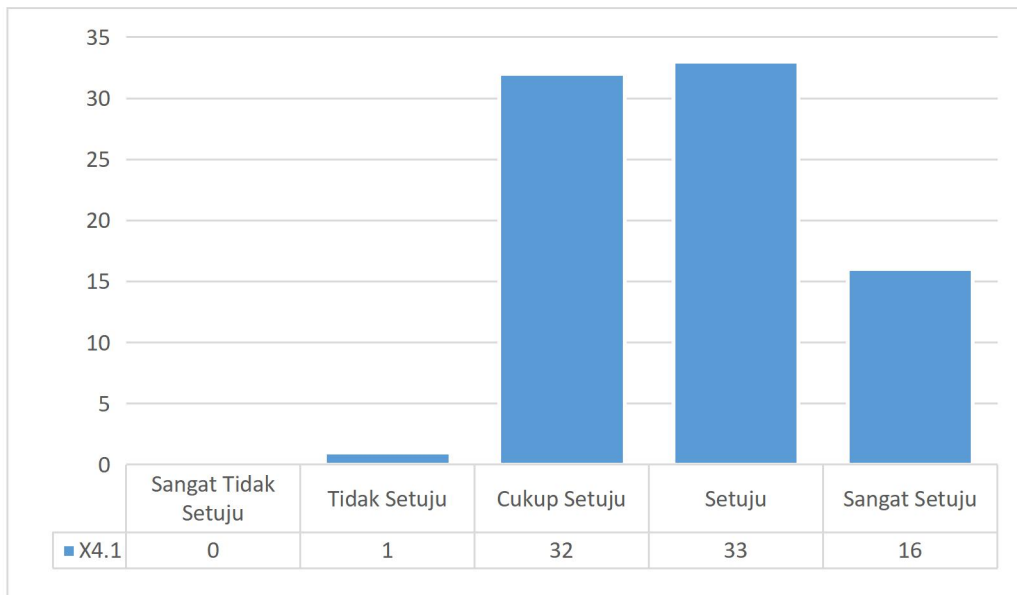
Gambar 4.20 Diagram Olah Data X3.5

Instrumen pernyataan untuk variabel jaminan masih didominasi oleh tanggapan setuju, sebanyak 45 responden setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Balai Sidang JCC terampil dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju, 16 responden menjawab cukup setuju, serta tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada pelaksanaannya karyawan Balai Sidang JCC terampil dalam bekerja, memperlakukan mereka dengan baik, sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan akan terus meningkat. Tanpa adanya kepercayaan dari pelanggan tak mungkin suatu usaha dapat maju dan berkembang. Hal ini tidak hanya menghasilkan ulasan positif, namun membantu memperkuat perusahaan di benak siapa pun yang menelusuri jenis produk, layanan, atau informasi perusahaan.

D. Empati (*Empathy*)

Karyawan Balai Sidang JCC dapat menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan

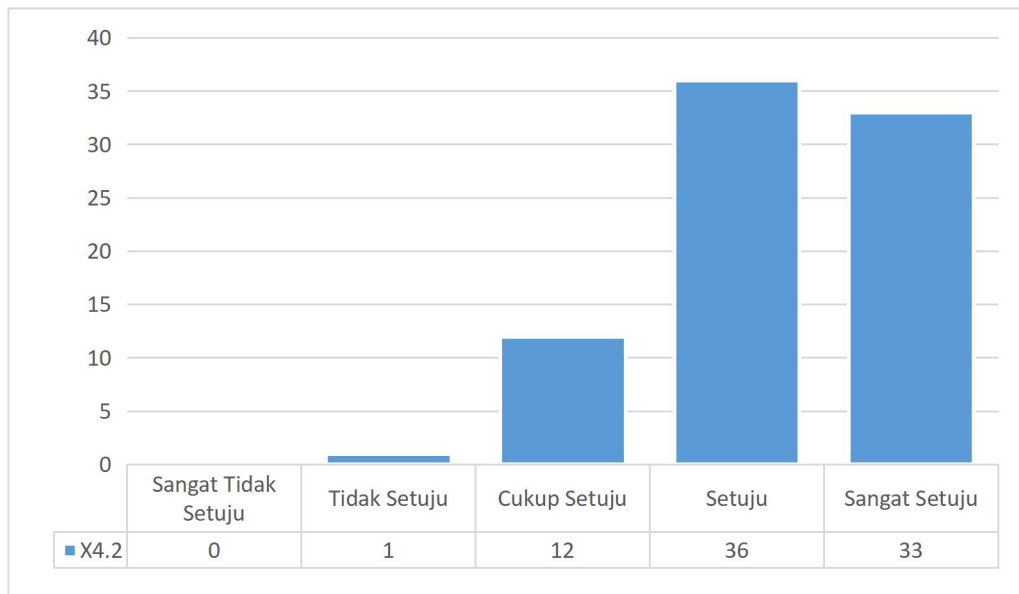


Gambar 4.21 Diagram Olah Data X4.1

Terdapat selisih satu (1) suara responden untuk penilaian cukup setuju dan setuju, masing-masing sejumlah 32 dan 33 responden. Selanjutnya 16 responden sangat setuju dan 1 responden lainnya tidak setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Balai Sidang JCC dapat menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan.

Pada dasarnya, bagi pelanggan tarif jasa/biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh barang atau jasa tertentu merupakan pengorbanan yang dilakukannya untuk sebuah perusahaan yang membutuhkan barang atau jasa tersebut. Sehingga kepuasan pengelola acara akan diperoleh bila adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan, yang dicerminkan dari mendapatkan barang atau jasa dengan kualitas sebaik-baiknya namun mengeluarkan biaya semurah mungkin.

Karyawan Balai Sidang JCC mampu menjelaskan penggunaan sarana dan prasarana dengan jelas

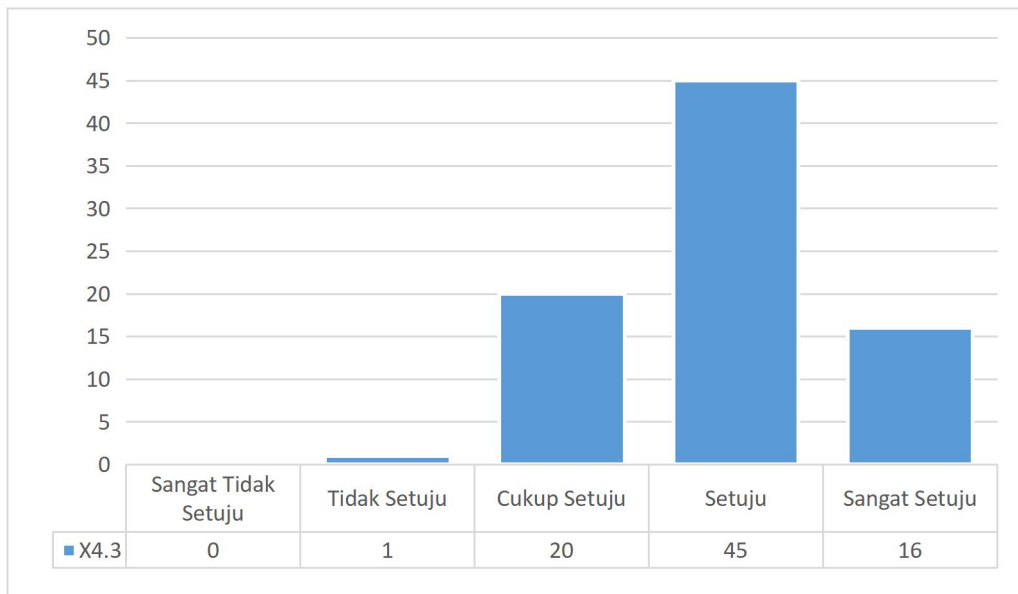


Gambar 4.22 Diagram Olah Data X4.2

Secara berturut-turut mulai dari jumlah tanggapan tertinggi ke terendah, sebanyak 36 responden menjawab setuju, 33 responden sangat setuju, 12 responden cukup setuju, 1 responden tidak setuju dan tidak ada tanggapan sangat tidak setuju dengan pernyataan X4.2 yang menyatakan bahwa karyawan Balai Sidang JCC mampu menjelaskan penggunaan sarana dan prasarana dengan jelas.

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Balai Sidang JCC merupakan aset yang cukup besar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga dibutuhkan penjelasan yang detail untuk penggunaannya guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya kerusakan, *error*, dan sebagainya, yang dapat menyebabkan biaya tambahan. Karyawan Balai Sidang JCC mampu menjelaskan penggunaan sarana dan prasarana dengan jelas guna menjaga aset perusahaan dan memberi pelayanan kepada pengelola acara.

Karyawan Balai Sidang JCC memberikan perhatian ekstra terhadap pelanggan

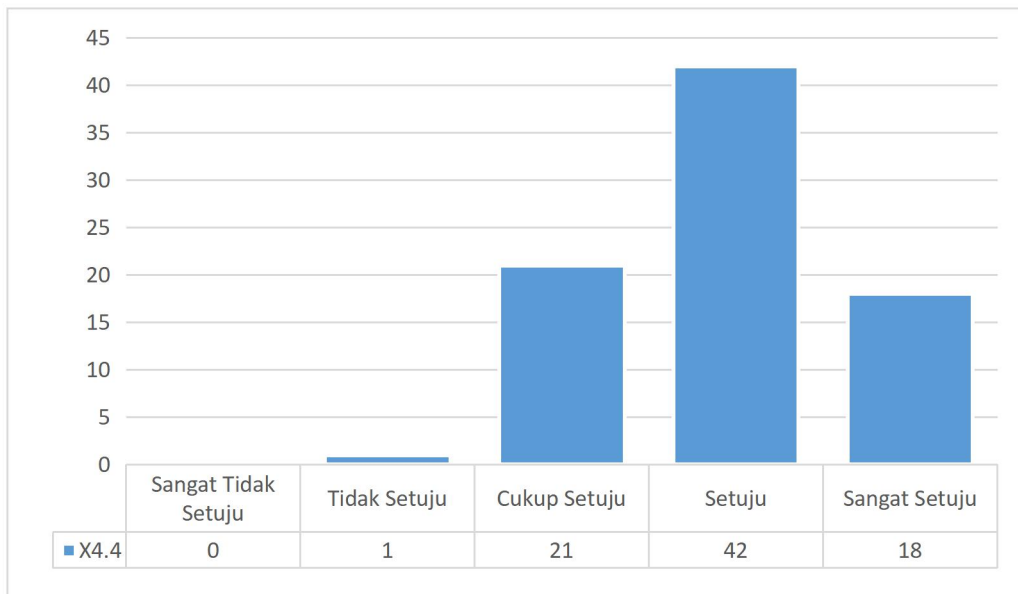


Gambar 4.23 Diagram Olah Data X4.3

Pada diagram di atas menunjukkan instrumen pernyataan X4.3 didominasi oleh 45 responden yang menjawab sangat setuju bahwa karyawan Balai Sidang JCC memberikan perhatian ekstra terhadap pelanggan. Selanjutnya diikuti oleh 16 responden yang sangat setuju, 20 responden cukup setuju dan 1 responden tidak setuju dengan pernyataan.

Karyawan JCC dirasa mampu menunjukkan bahwa mereka secara aktif dapat memberikan perhatian secara ekstra, mulai dari hal terkecil seperti mendengarkan pelanggan dengan melakukan kontak mata, mengangguk, atau bahkan menuliskan catatan. Ajukan pertanyaan jika diperlukan untuk mendapatkan rincian lebih lanjut untuk lebih memahami keinginan pengelola dan jangan memutus pembicaraan dengan pengelola acara.

Karyawan Balai Sidang JCC memahami kebutuhan pelanggan dengan saksama

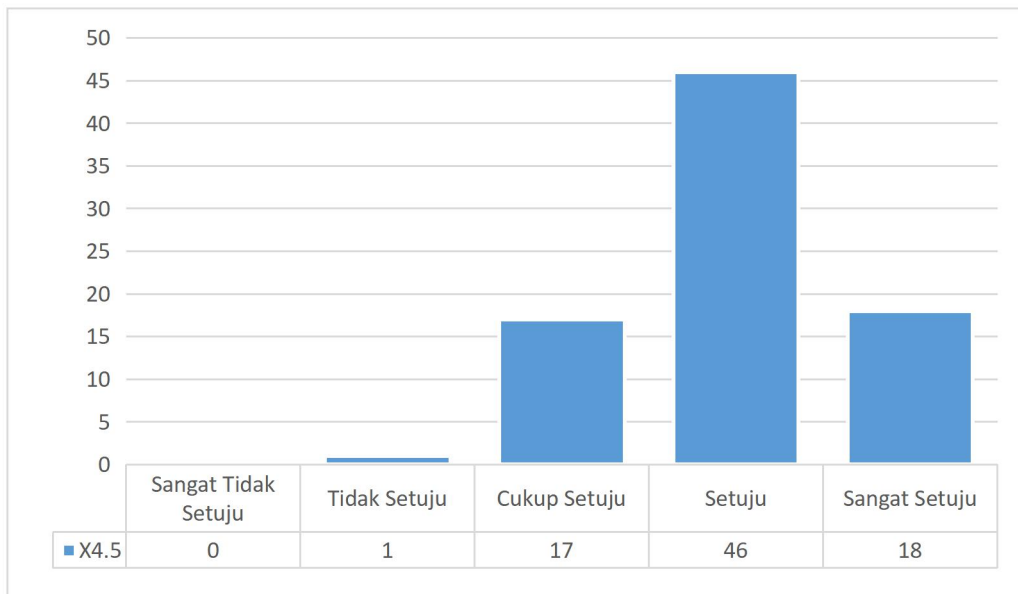


Gambar 4.24 Diagram Olah Data X4.4

Sebanyak 42 responden menjawab setuju, 21 responden cukup setuju, 18 responden sangat setuju, 1 responden tidak setuju dan tidak ada yang memberi tanggapan sangat tidak setuju pada instrumen pernyataan X4.4 yang menyatakan bahwa karyawan Balai Sidang JCC memahami kebutuhan pelanggan dengan saksama.

Kepedulian penuh karyawan Balai Sidang JCC terhadap pengelola acara terlihat dari kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipahami dengan saksama. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang/jasa yang ditawarkan. Memberikan pelayanan prima kepada pengelola acara diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Karyawan Balai Sidang JCC memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan



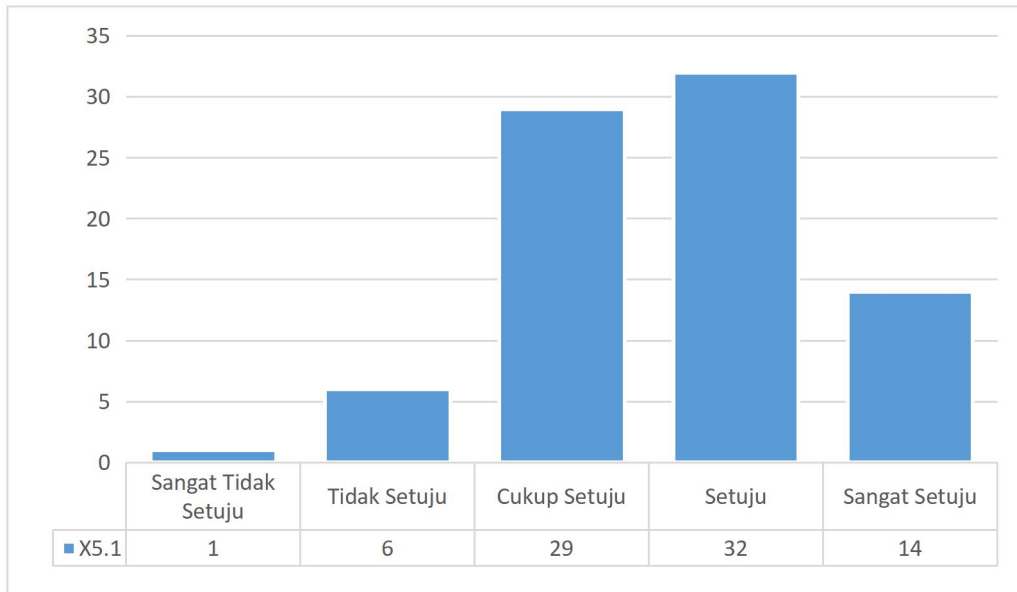
Gambar 4.25 Diagram Olah Data X4.5

Tanggapan tertinggi sebanyak 46 responden memilih setuju dengan instrumen pernyataan X4.5 bahwa karyawan Balai Sidang JCC memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan. Diikuti oleh 18 responden yang memilih sangat setuju, 17 responden memilih cukup setuju, 1 responden memilih tidak setuju dan tidak ada satu pun yang sangat tidak setuju dengan instrumen pernyataan yang diajukan.

Perhatian yang sudah diberikan oleh karyawan Balai Sidang JCC dinilai baik oleh pengelola acara. Hal ini dapat dilakukan dengan setidaknya membuat pelanggan merasa dihargai, mengakui dia sesegera mungkin. Misalnya, ketika berhadapan dengan pengelola acara, karyawan mampu segera menyapa dan memperhatikan kebutuhannya. Berhenti melakukan apapun sesegera mungkin. Namun, apabila memang masih disibukkan dengan kegiatan lain, setidaknya meminta pelanggan menunggu terlebih dahulu dengan sopan.

E. Berwujud (*Tangible*)

Sarana kerja yang tersedia mengikuti zaman/terbaru

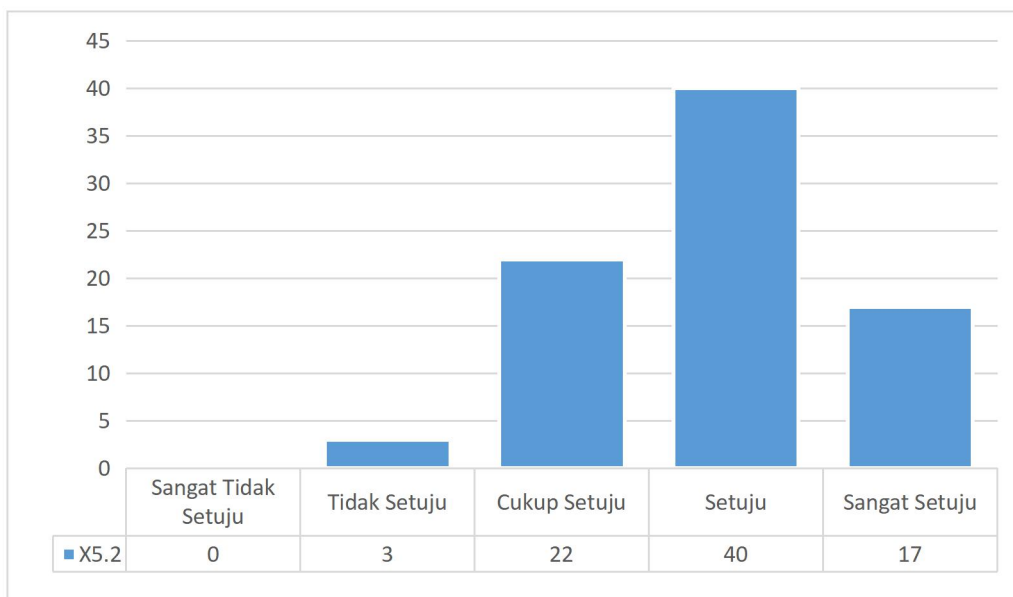


Gambar 4.26 Diagram Olah Data X5.1

Pada instrumen pernyataan X5.1 yang menyatakan bahwa sarana kerja yang tersedia mengikuti zaman/terbaru mendapatkan tanggapan negatif terbanyak untuk variabel berwujud (*tangible*), yakni sejumlah 1 responden sangat tidak setuju dan 6 responden tidak setuju. Namun masih tetap didominasi oleh tanggapan positif lainnya dengan 29 responden menjawab cukup setuju, 33 responden setuju dan 14 responden sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan.

Tingginya respon negatif pada butir pernyataan ini dapat disebabkan oleh sarana kerja yang ada tidak memenuhi harapan pengelola acara jika dibandingkan dengan gedung fungsional lainnya, mengingat Balai Sidang JCC sudah berada cukup lama, lebih dari 20 tahun. Balai Sidang JCC harus mampu meningkatkan kepuasan pengelola acara dengan selalu memperbaharui sarana kerja.

Sarana dan prasarana kerja yang dimiliki sangat lengkap

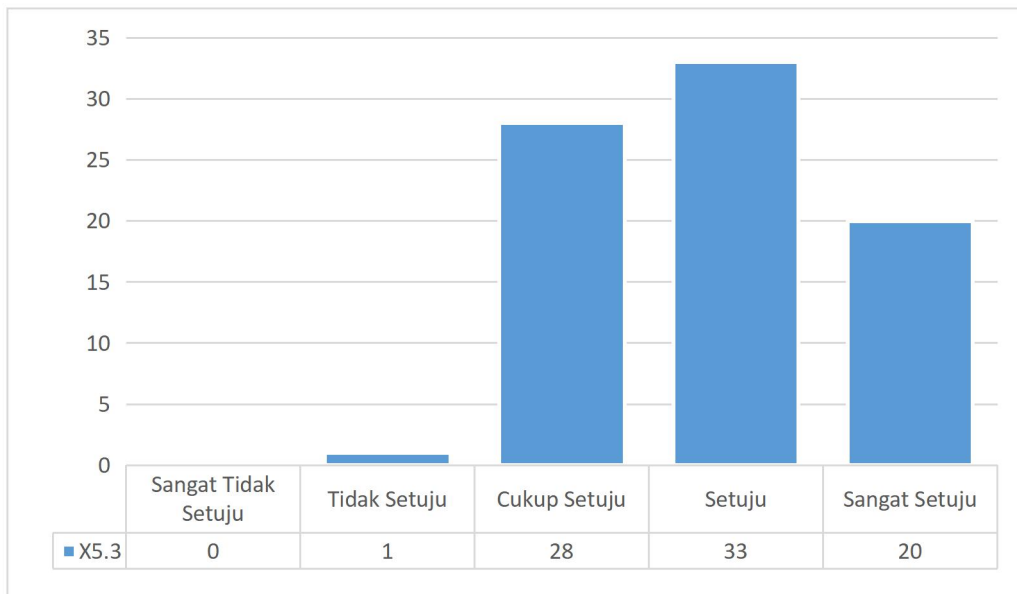


Gambar 4.27 Diagram Olah Data X5.2

Secara berturut-turut mulai dari jumlah tanggapan tertinggi ke terendah, sebanyak 40 responden menjawab setuju, 22 responden cukup setuju, 17 responden sangat setuju, 3 responden tidak setuju dan tidak ada tanggapan sangat tidak setuju dengan pernyataan X5.2 yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana kerja yang dimiliki sangat lengkap.

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam beraktivitas dan penunjang utama terselenggaranya suatu proyek/acara di Balai Sidang JCC dirasa sudah lengkap, walaupun tidak semuanya mengikuti zaman atau terbaru. Akan lebih baik jika sarana dan prasarana yang sudah lengkap diseimbangi dengan pembaharuan.

Penampilan fisik gedung terjaga dengan baik

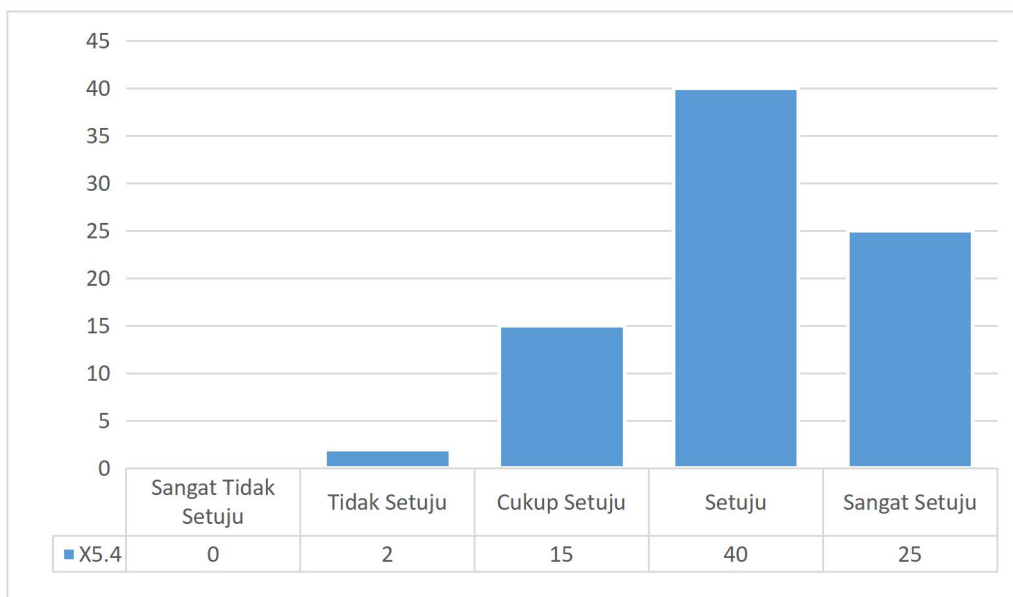


Gambar 4.28 Diagram Olah Data X5.3

Sebanyak 33 responden menjawab setuju, 28 responden cukup setuju, 20 responden sangat setuju, 1 responden tidak setuju dan tidak ada yang memberi tanggapan sangat tidak setuju pada instrumen pernyataan X5.3 yang menyatakan bahwa penampilan fisik gedung terjaga dengan baik.

Penampilan fisik gedung Balai Sidang JCC memang sudah tergolong kategori tua, namun dinilai masih dapat terjaga dengan baik. Sejumlah renovasi dan ekspansi juga sempat dilakukan beberapa kali semenjak didirikannya gedung fungsional tersebut guna menjaga penampilan fisik gedung.

Penampilan karyawan Balai Sidang JCC sangat rapi

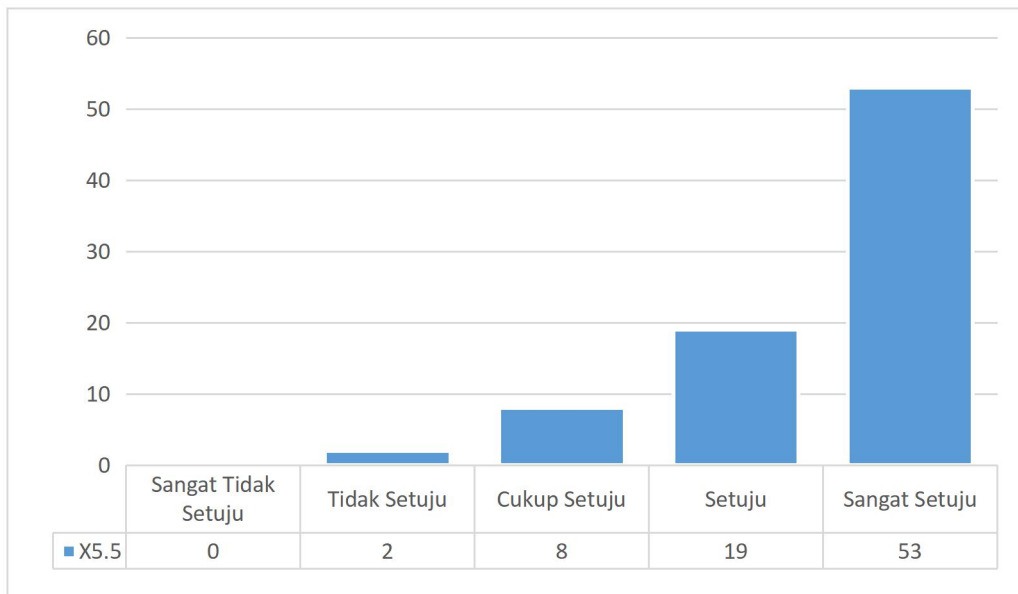


Gambar 4.29 Diagram Olah Data X5.4

Jawaban terbanyak masih didominasi oleh tanggapan setuju, sebanyak 40 responden setuju dengan instrumen pernyataan X5.4 bahwa penampilan karyawan Balai Sidang JCC sangat rapi. Sebanyak 25 responden menjawab sangat setuju, 15 responden menjawab cukup setuju dan 1 responden lainnya menjawab tidak setuju.

Penampilan karyawan Balai Sidang JCC dinilai sudah rapi. Perlu diingat bahwa citra perusahaan akan dilihat dari sikap dan penampilan para karyawan. Oleh karena itu, para karyawan dalam sebuah bisnis dianggap dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada para pelanggan. Agar hal ini dapat tercapai, perusahaan atau sebuah bisnis dapat membantu dengan menyediakan pelatihan, standar penampilan, bahkan penyediaan seragam yang rapi.

Lokasi Balai Sidang JCC sangat mudah ditemukan



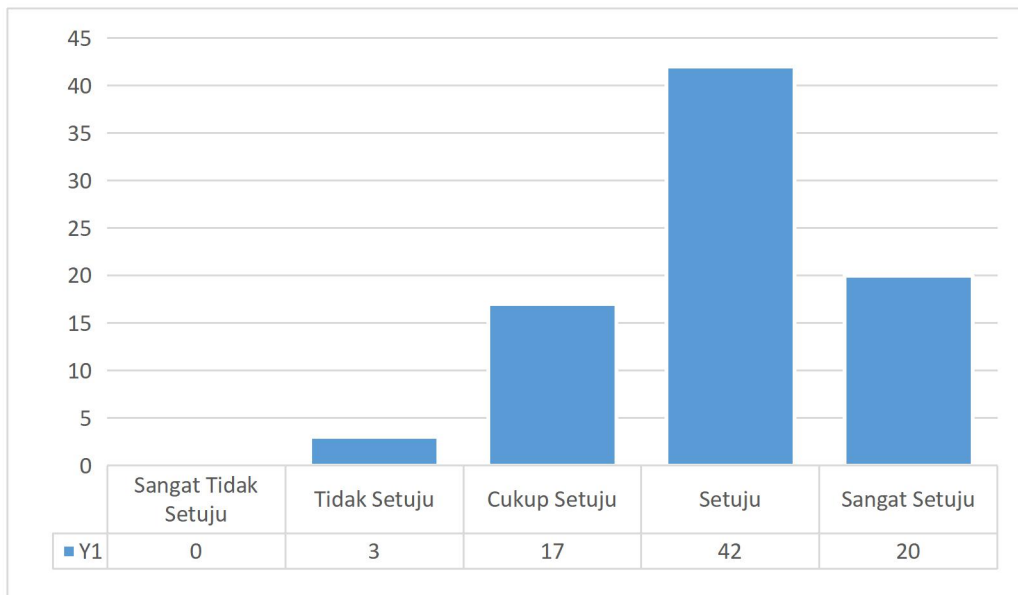
Gambar 4.30 Diagram Olah Data X5.5

Diagram di atas memiliki frekuensi sangat tinggi untuk jawaban responden yang sangat setuju dengan pernyataan bahwa lokasi Balai Sidang JCC sangat mudah ditemukan. Sebanyak 53 responden sangat setuju, 19 responden setuju, 8 responden cukup setuju dan 2 responden lainnya tidak setuju dengan instrumen pernyataan X5.5.

Tak perlu diragukan lagi bahwa Balai Sidang JCC memiliki lokasi yang sangat mudah ditemukan. Berada di pintu gerbang kawasan komersial dan hiburan Senayan, Jakarta. Jarak dari Bandara Internasional Soekarno - Hatta ke Balai Sidang Balai Sidang Jakarta Convention Center (Senayan Gelora Bung Karno Area) sekitar 30 kilo meter dengan waktu tempuh 45 hingga 60 menit.

F. Kepuasan Pengelola Acara

Sarana kerja perusahaan, penampilan interior perusahaan dan kenyamanan ruangan sesuai dengan harapan saya

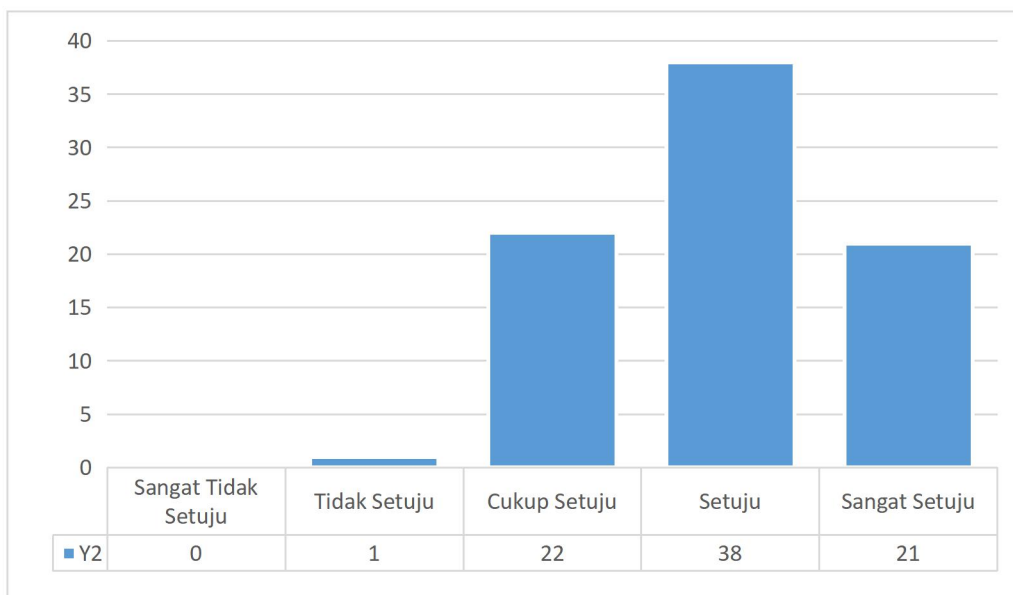


Gambar 4.31 Diagram Olah Data Y1

Pada instrumen pernyataan Y1 yang menyatakan bahwa sarana kerja perusahaan, penampilan interior perusahaan dan kenyamanan ruangan sesuai dengan harapan, didominasi oleh sebanyak 42 responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Selanjutnya diikuti oleh 20 responden yang sangat setuju, 17 responden cukup setuju dan 3 responden tidak setuju dengan pernyataan.

Sarana kerja perusahaan, penampilan interior perusahaan dan kenyamanan ruangan dianggap sesuai dengan harapan pengelola acara dan memiliki penilaian yang baik. Hal ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Dari awal proses prosedur pelayanan sampai berakhirnya proses pelayanan sesuai dengan harapan saya

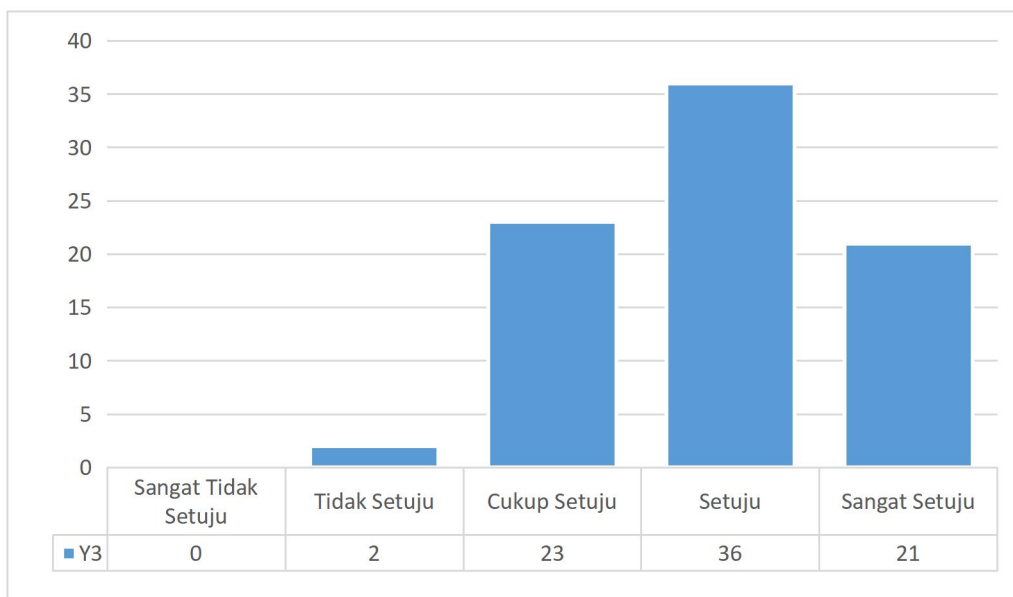


Gambar 4.32 Diagram Olah Data Y2

Pada diagram di atas menunjukkan instrumen pernyataan Y2 didominasi oleh 38 responden yang menjawab sangat setuju bahwa dari awal proses prosedur pelayanan sampai berakhirnya proses pelayanan sesuai dengan harapan responden. Selanjutnya diikuti oleh 22 responden yang cukup setuju, 21 responden sangat setuju dan 1 responden tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Balai Sidang JCC dari awal proses prosedur sampai berakhirnya proses pelayanan sesuai dengan harapan pengelola acara dan dinilai baik. Pelatihan yang mengingatkan kembali karyawan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat diperlukan, agar dapat tetap konsisten memberikan pelayanan prima sesuai dengan tujuan perusahaan.

Pelayanan karyawan dalam penyelesaian masalah sesuai dengan harapan saya

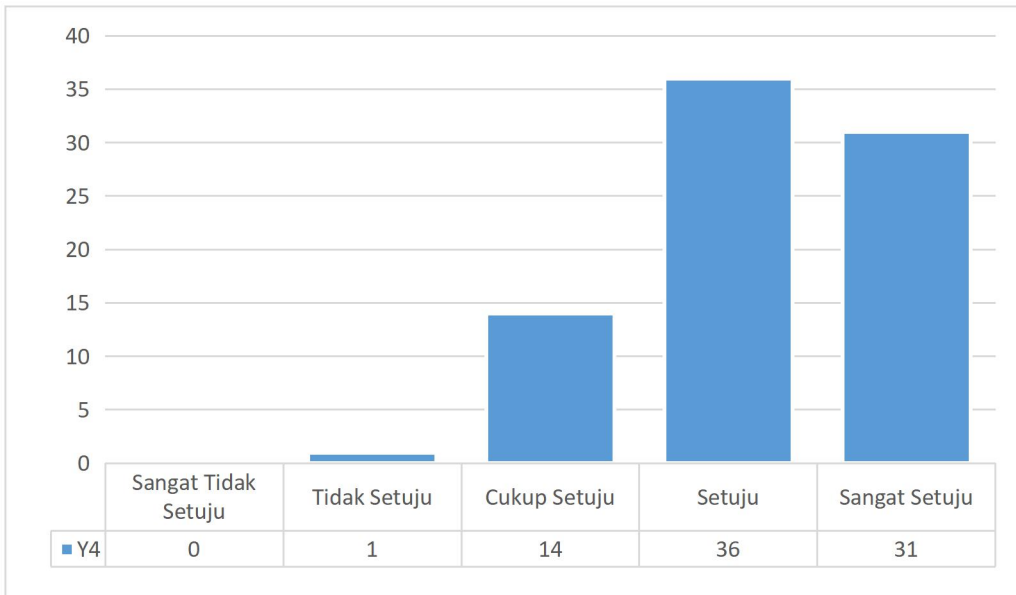


Gambar 4.33 Diagram Olah Data Y3

Secara berturut-turut mulai dari jumlah tanggapan tertinggi ke terendah, sebanyak 36 responden menjawab setuju, 25 responden cukup setuju, 21 responden sangat setuju, 2 responden tidak setuju dan tidak ada satu pun yang sangat tidak setuju dengan pernyataan Y3 bahwa pelayanan karyawan dalam penyelesaian masalah sesuai dengan harapan responden.

Pelayanan karyawan Balai Sidang JCC dalam menyelesaikan masalah yang ada sudah sesuai dengan harapan pengelola acara dan memiliki nilai yang baik. Pelatihan, *play role*, hingga diskusi dapat terus dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dalam penyelesaian masalah, mengingat bisnis ini cukup dinamis, akan ada saja permasalahan baru yang ditemukan. Misalnya penyelesaian masalah antara gedung fungsional dan pengelola acara ketika dibatalkannya acara selama pandemi berlangsung.

Saya bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan di Balai Sidang JCC

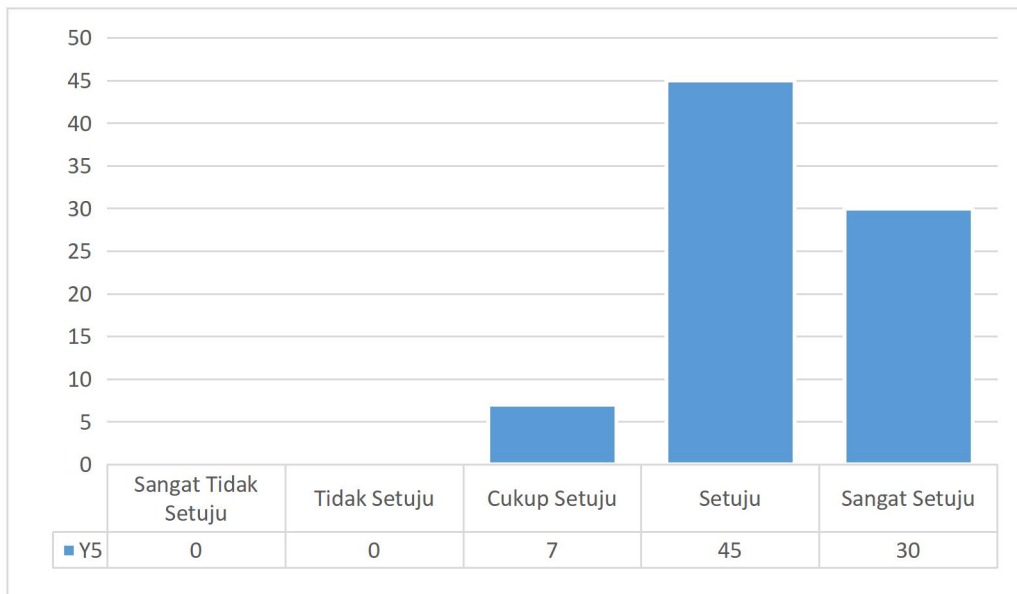


Gambar 4.34 Diagram Olah Data Y4

Jawaban terbanyak masih didominasi oleh tanggapan setuju, sebanyak 46 responden setuju dengan instrumen pernyataan Y4 bahwa responden bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan di Balai Sidang JCC. Sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju, 14 responden menjawab cukup setuju dan 1 responden lainnya menjawab tidak setuju untuk merekomendasikan kualitas pelayanan di Balai Sidang JCC.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Balai Sidang JCC membuahkan hasil berupa pengelola acara bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan yang didapatkan selama menyelenggarakan acara dan mendapat penilaian yang baik.

Saya berkeinginan menggunakan jasa pelayanan di Balai Sidang JCC kembali



Gambar 4.35 Diagram Olah Data Y5

Sebanyak 30 dan 45 responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan pernyataan bahwa mereka berkeinginan menggunakan jasa pelayanan di Balai Sidang JCC kembali. Sedangkan 7 responden lainnya memilih cukup setuju dengan pernyataan yang diajukan. Tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif untuk instrumen Y5, terbukti dari tidak ada satu pun yang menjawab tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju dengan pernyataan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pengelola acara membuat mereka berkeinginan menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan di Balai Sidang JCC kembali.

4.2.5. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata (Mean)

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengelola acara yang pernah mengelola acara di Balai Sidang JCC pada tahun 2017-2019, maka dapat ditarik kesimpulan atas nilai rata-rata tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.11 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden

No.	Pernyataan	Mean Indikator	Ket.	Mean Variabel	Ket.
Keandalan (Reliability)					
X1.1	Karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan pelayanan dengan segera	4.012	Baik	3.985	Baik
X1.2	Karyawan Balai Sidang JCC memberikan respon yang tepat atas keluhan yang disampaikan	3.976	Baik		
X1.3	Karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan solusi dengan segera atas kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi	3.915	Baik		
X1.4	Karyawan Balai Sidang JCC memastikan pelayanan dengan baik dari awal sampai berakhirnya pelayanan jasa	4.159	Baik		
X1.5	Karyawan Balai Sidang JCC selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan	3.866	Baik		
Responsif (Responsiveness)					
X2.1	Karyawan Balai Sidang JCC terlihat jelas berkeinginan untuk selalu membantu pelanggan	3.988	Baik	3.980	Baik
X2.2	Karyawan Balai Sidang JCC tanggap terhadap keluhan pelanggan	3.841	Baik		
X2.3	Karyawan Balai Sidang JCC bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan	4.024	Baik		
X2.4	Karyawan Balai Sidang JCC bertindak cepat pada saat pelanggan saat membutuhkan	3.878	Baik		
X2.5	Karyawan Balai Sidang JCC mampu memberikan informasi yang jelas	4.171	Baik		
Jaminan (Assurance)					
X3.1	Karyawan Balai Sidang JCC bekerja dengan profesional	4.268	Sangat Baik	4.224	Sangat Baik
X3.2	Karyawan Balai Sidang JCC memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menangani pelanggan	4.098	Baik		

X3.3	Karyawan Balai Sidang JCC bersikap sopan	4.329	Sangat Baik		
X3.4	Karyawan Balai Sidang JCC bersikap ramah	4.366	Sangat Baik		
X3.5	Karyawan Balai Sidang JCC terampil dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan	4.061	Baik		
Empati (Empathy)					
X4.1	Karyawan Balai Sidang JCC dapat menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan	3.780	Baik	3.973	Baik
X4.2	Karyawan Balai Sidang JCC mampu menjelaskan pengguna sarana dan prasarana dengan jelas	4.232	Sangat Baik		
X4.3	Karyawan Balai Sidang JCC memberikan perhatian ekstra terhadap pelanggan	3.927	Baik		
X4.4	Karyawan Balai Sidang JCC memahami kebutuhan pelanggan dengan saksama	3.939	Baik		
X4.5	Karyawan Balai Sidang JCC memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan	3.988	Baik		
Berwujud (Tangible)					
X5.1	Sarana kerja yang tersedia mengikuti zaman/terbaru	3.634	Baik	3.99	Baik
X5.2	Sarana dan prasarana kerja yang dimiliki sangat lengkap	3.866	Baik		
X5.3	Penampilan fisik gedung terjaga dengan baik	3.878	Baik		
X5.4	Penampilan karyawan Balai Sidang JCC sangat rapi	4.073	Baik		
X5.5	Lokasi Balai Sidang JCC sangat mudah ditemukan	4.500	Sangat Baik		
Kepuasan Pengelola Acara					
Y1	Sarana kerja perusahaan, penampilan interior perusahaan dan kenyamanan ruangan sesuai dengan harapan saya	3.963	Baik	4.063	Baik

Y2	Dari awal proses prosedur pelayanan sampai berakhirnya proses pelayanan sesuai dengan harapan saya	3.963	Baik		
Y3	Pelayanan karyawan dalam penyelesaian masalah sesuai dengan harapan saya	3.927	Baik		
Y4	Saya bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan di Balai Sidang JCC	4.183	Baik		
Y5	Saya berkeinginan menggunakan jasa pelayanan di Balai Sidang JCC kembali	4.28	Sangat Baik		

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki rata-rata penilaian tertinggi adalah jaminan (*assurance*), terbukti dari total mean yang didapatkan sebesar 4.224 dengan kategori sangat baik. Sedangkan keunggulan Balai Sidang JCC yang dapat menjadi daya jual, terlihat melalui nilai rata-rata tertinggi pada setiap instrumen pernyataan mulai dari yang paling tinggi adalah sebagai berikut:

- a. Lokasi Balai Sidang JCC sangat mudah ditemukan (4.500);
- b. Karyawan Balai Sidang JCC bersikap ramah (4.366);
- c. Karyawan Balai Sidang JCC bersikap sopan (4.329).

Sebaliknya untuk penilaian dimensi kualitas pelayanan paling rendah adalah empati (*empathy*) dengan mean 3.973. Diketahui pula permasalahan yang lebih rinci melalui tiga nilai rata-rata terendah pada setiap instrumen pernyataan mulai dari yang paling rendah adalah sebagai berikut:

- a. Sarana kerja yang tersedia mengikuti zaman/terbaru (3.634);
- b. Karyawan Balai Sidang JCC dapat menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan (3.780);
- c. Karyawan Balai Sidang JCC tanggap terhadap keluhan pelanggan (3.841).

Berdasarkan ketiga pernyataan di atas maka terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dan menjadi prioritas jika Balai Sidang JCC ingin memaksimalkan kepuasan pengelola acara selaku pelanggan mereka. Dengan cara menyediakan sarana kerja yang mengikuti zaman/terbaru, lebih menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan dan cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan.

4.2.6. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC guna mengetahui apakah hipotesis yang telah dibuat pada penelitian ini terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel dalam kualitas pelayanan yaitu *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4) dan *tangible* (X5) terhadap Kepuasan Pengelola Acara (Y) di Balai Sidang JCC. Adapun tabel hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.795	1.100			.723	.472
	Total_X1	.187	.082	.197		2.277	.026
	Total_X2	.205	.086	.238		2.384	.020
	Total_X3	.247	.090	.250		2.736	.008
	Total_X4	.082	.107	.083		.767	.445
	Total_X5	.245	.076	.259		3.204	.002

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan tabel uji regresi linier berganda di atas, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.795 + 0.187X_1 + 0.205X_2 + 0.247X_3 + 0.082X_4 + 0.245X_5$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 0.795. Artinya apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepuasan pengelola sebesar 0.795.
- b. Nilai koefisien regresi variabel reliability sebesar 0.187. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan reliability sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.187 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel responsiveness sebesar 0.205. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan responsiveness sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.205 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel assurance sebesar 0.247. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan assurance sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.247 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel empathy sebesar 0.082. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan empathy sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.082 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- f. Nilai koefisien regresi variabel tangible sebesar 0.245. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan tangible sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.245 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- g. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

4.2.7. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yaitu pengujian dengan kontribusi pengaruh dari semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Dimana R^2 nilainya adalah $0 < R^2 < 1$, semakin mendekati 1 nilai koefisien determinasinya (R^2) maka akan semakin kuat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Nilai R^2 dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Keandalan (<i>Reliability</i>)	.792 ^a	.627	.623	1.696
Responsif (<i>Responsiveness</i>)	.817 ^a	.668	.664	1.601
Jaminan (<i>Assurance</i>)	.824 ^a	.679	.675	1.574
Empati (<i>Empathy</i>)	.816 ^a	.665	.661	1.607
Berwujud (<i>Tangible</i>)	.753 ^a	.567	.562	1.828
Dimensi Kualitas Pelayanan	.905 ^a	.819	.807	1.212

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Dari tabel di atas diketahui koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

- a. 62.3% variabel kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh variabel X1, yaitu *reliability*.
- b. 66.4% variabel kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh variabel X2, yaitu *responsiveness*.
- c. 67.5% variabel kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh variabel X3, yaitu *assurance*.
- d. 66.1% variabel kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh variabel X4, yaitu *empathy*.
- e. 56.2% variabel kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh variabel X5, yaitu *tangible*.

f. 80.7% variabel kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC akan dipengaruhi oleh seluruh variabel bebas, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Sedangkan masing-masing dari sisanya dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini. Dengan kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC yang bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan, kepuasan pengelola acara juga akan mengalami peningkatan.

4.2.8. Uji Hipotesis

4.2.8.1. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dan untuk mengetahui mana variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya bersifat tetap. Uji T yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.795	1.100		.723	.472
	Total_X1	.187	.082	.197	2.277	.026
	Total_X2	.205	.086	.238	2.384	.020
	Total_X3	.247	.090	.250	2.736	.008
	Total_X4	.082	.107	.083	.767	.445
	Total_X5	.245	.076	.259	3.204	.002

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, dikemukakan pula H₀ yang menyatakan bahwa diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC, baik secara simultan atau parsial.

Dengan mengamati baris/kolom t dan sig., serta membandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1.992, dapat diketahui bahwa:

a. Keandalan/*Reliability* (X1)

Diketahui nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.277 > 1.992$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0.026 < 0.050$). Hal ini menyebabkan H₂ diterima dan H₀ ditolak, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan keandalan/*reliability* (X1) terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

b. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X2)

Diketahui nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.384 > 1.992$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0.020 < 0.050$). Hal ini menyebabkan H₃ diterima dan H₀ ditolak, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan daya tanggap/*responsiveness* (X2) terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

c. Jaminan/*Assurance* (X3)

Diketahui nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2.736 > 1.992$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0.008 < 0.050$). Hal ini menyebabkan H₄ diterima dan H₀ ditolak, maka variabel jaminan/*assurance* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

d. Empati/*Empathy* (X4)

Diketahui nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($0.767 < 1.992$) dan nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi ($0.445 > 0.050$). Hal ini menyebabkan H_0 diterima dan H_5 ditolak, maka variabel empati/*empathy* (X4) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

e. Berwujud/*Tangible* (X5)

Diketahui nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3.204 > 1.992$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0.002 < 0.050$). Hal ini menyebabkan H_6 diterima dan H_0 ditolak, maka variabel berwujud/*tangible* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

4.2.8.2. Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel dimensi kualitas pelayanan (variabel independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC (variabel dependen). Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat, variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama. Diketahui nilai F_{tabel} (koordinat 5; 77) yakni 2.22 dengan tingkat kesalahan 5%. Ada pun uji F dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	506.160	5	101.232	68.942	.000 ^b
	Residual	111.596	76	1.468		
	Total	617.756	81			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4, Total_X5

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat diketahui nilai Fhitung sebesar 68.942 dan Ftabel sebesar 2.22. Sehingga nilai Fhitung > Ftabel atau $68.942 > 2.22$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi atau $0.000 < 0.050$, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* secara simultan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC.

4.2.9. Diskusi

Penelitian ini mengadopsi pendekatan SERVQUAL dari Parasuraman (dalam Alaan, 2016) untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan, serta mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC). Kerangka konsep diteliti lebih lanjut melalui kuesioner komprehensif yang terdiri dari 30 instrumen pernyataan, lima (5) instrumen untuk masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) memiliki

pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC, artinya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Balai Sidang JCC secara bersama-sama terbukti mampu memberikan rasa puas kepada pengelola acara disana. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Kotler (dalam Firmansyah, 2018) bahwa jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan dikatakan sangat puas, jika sesuai dengan harapan dikatakan puas dan jika tidak memenuhi harapan dikatakan kecewa.

Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Baetie (2018) serta Syafrina dan Akbar (2019), diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan.

Dengan diketahuinya keberadaan pengaruh tersebut, kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai daya jual, mengingat kondisi Balai Sidang JCC di tengah persaingan antar gedung fungsional (*venue*). Jika membicarakan kapasitas, Balai Sidang JCC tidak memiliki daya tampung sebanyak JiExpo. Kemudian untuk suasana, ICE BSD memiliki bangunan yang jauh lebih mewah dan baru. Begitu pula dengan tata letak, bersaing ketat dengan *ballroom* yang di tawarkan oleh berbagai hotel disekitarnya, misalnya di Senayan saja ada The Sultan Hotel, Hotel Mulia, Fairmont Jakarta dan sebagainya.

Pada dasarnya fasilitas penunjang yang dimiliki tempat atau gedung fungsional harus dapat mempermudah atau sebaliknya, mendatangkan tantangan baru terhadap waktu, pekerjaan dan biaya pelaksanaan acara meliputi berapa besar ruang atau tempat yang diperlukan untuk menampung peserta atau pengunjung, indoor atau outdoor (Kusuma, 2016). Dengan kata lain lebih diperlukannya dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangible*.

Selanjutnya, dalam penelitian ini masalah yang harus diperhatikan adalah diantara kelima dimensi kualitas pelayanan terdapat satu (1) dimensi yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengelola acara, yakni dimensi *empati*.

Berdasarkan instrumen pernyataan pada kuesioner dapat dikatakan bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan pengelola acara perlu diperhatikan kembali kemampuan karyawan dalam menjelaskan pengguna sarana dan prasarana, memberikan perhatian ekstra dan keluhan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, terutama kemampuan menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Alaan, 2016) bahwa inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan dengan spesial, serta kebutuhan mereka dapat dipahami.

Kurang pahamiya karyawan akan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen membuat konsumen merasa kurang adanya perhatian dari pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (dalam Alaan, 2016) dalam pemasaran holistik jasa, pemasran diperankan bukan hanya oleh perusahaan terhadap pelanggan, akan tetapi juga dari para karyawan terhadap pelanggan; oleh karena itu disini karyawan memegang peran yang penting untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan, apabila karyawan gagal memberikan pelayanan yang baik, maka memungkinkan untuk tidak terdapat pengaruh antara dimensi empati terhadap kepuasan pengelola acara.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center dan dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) mana yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan diolah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh sebesar 62.3% secara positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability* (X1) terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Terbukti dari hasil pengujian yang menunjukkan nilai t-hitung (2.277) > t-tabel (1.992) dan nilai signifikansi (0.026) < α (0.050), maka H0 ditolak dan H1 diterima.
- b. Terdapat pengaruh sebesar 66.4% secara positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (X2) terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Terbukti dari hasil pengujian yang menunjukkan nilai t-hitung (2.384) > t-tabel (1.992) dan nilai signifikansi (0.020) < α (0.050), maka H0 ditolak dan H2 diterima.
- c. Terdapat pengaruh sebesar 67.5% secara positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *assurance* (X3) terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Terbukti dari hasil pengujian yang menunjukkan nilai t-hitung (2.736) > t-tabel (1.992) dan nilai signifikansi (0.008) < α (0.050), maka H0 ditolak dan H3 diterima.
- d. Terdapat pengaruh sebesar 66.1% secara positif dan tidak signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *empathy* (X4) terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Terbukti dari hasil pengujian yang

menunjukkan nilai t-hitung (0.767) < t-tabel (1.992) dan nilai signifikansi (0.445) > α (0.050), maka H0 diterima dan H4 ditolak.

- e. Terdapat pengaruh sebesar 56.2% secara positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *tangible* (X5) secara parsial terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Terbukti dari hasil pengujian yang menunjukkan nilai t-hitung (3.204) > t-tabel (1.992) dan nilai signifikansi (0.002) < α (0.050), maka H0 ditolak dan H5 diterima.
- f. Terdapat pengaruh sebesar 80.7% secara positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Terbukti dari hasil pengujian yang menunjukkan nilai F-hitung (68.942) > F-tabel (2.22) dan nilai signifikansi (0.000) < α (0.050), maka H0 ditolak dan H6 diterima.
- g. Dimensi *assurance* memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan penilaian sangat baik (4.224), sedangkan indikator dengan nilai rata-rata mulai dari yang paling tinggi diantaranya: 1) Lokasi Balai Sidang JCC sangat mudah ditemukan (4.500); 2) Karyawan Balai Sidang JCC bersikap ramah (4.366) dan; 3) Karyawan Balai Sidang JCC bersikap sopan (4.329).

5.2. Saran

Melalui penelitian ini dan berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang diharapkan berguna untuk meningkatkan kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC sebagai berikut:

- a. Pihak Balai Sidang JCC harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan aspek-aspek yang dinilai positif oleh pengelola acara sehingga dapat dijadikan daya jual dan bersaing dengan gedung fungsional lainnya, terutama untuk daerah Jakarta dan sekitarnya. Aspek yang dimaksudkan berdasarkan nilai rata-rata tanggapan responden, misalnya kemudahan untuk mencari lokasi Balai Sidang JCC, karyawan

yang bersikap sopan dan rapi, serta bekerja dengan profesional. Tidak hanya meningkatkan kepuasan pengelola acara, namun juga dapat berpengaruh terhadap penggunaan jasa Balai Sidang JCC kembali.

- b. Pihak Balai Sidang JCC harus memperbaiki kualitas pelayanan dan bekerja ekstra dalam mengatasi rendahnya penilaian pengelola acara terhadap berbagai aspek, misalnya dengan cara menyediakan sarana kerja yang mengikuti zaman/terbaru, lebih menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pengelola acara, cepat tanggap terhadap keluhan pengelola acara dan sebagainya. Jika pihak Balai Sidang JCC tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dinilai rendah, cepat atau lambat akan kalah bersaing dengan keberadaan gedung fungsional lainnya yang memiliki keunggulan selain kualitas pelayanan, misalnya kapasitas, suasana atau tata letak.
- c. Berdasarkan kesimpulan di atas, diketahui bahwa empat (4) variabel berpengaruh secara positif dan signifikan, serta satu (1) variabel tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengelola acara, yakni variabel empati. Dengan adanya fakta tersebut, pihak JCC dapat lebih fokus kepada variabel yang memang sudah terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengelola acara guna mendapatkan hasil yang optimal dengan cara efektif dan efisien. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan menggunakan instrumen/butir pernyataan lainnya yang dapat membangun variabel empati, sehingga variabel mampu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengelola acara di Balai Sidang JCC. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan MICE, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amirullah. (2015). *Metode Penelitian Manajemen: Populasi dan Sampel*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Andih, D.C.H. (2018). *Modul Mata Kuliah: Manajemen MICE*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Can, H. dan Terziev, V. (2018). *The Challenges and Prospects of Mice Industry: The Case of Balkan Countries*.
- Daniar, O. Z. dan Rodhiyah, S. U. (2015). *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan pelanggan Patra Jasa Semarang Convention Hotel*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Desthiani, U. dan Suwandi. (2019). *MICE (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition)*. Tangerang Selatan: UNPAM PRESS.
- Dowson, R. dan Bassett, D. (2018). *Event Planning and Management: Principles, Planning and Practice*. London: Kogan Page.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku pelanggan (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harlan, J. (2018). *Analisis Regresi Linier*. Depok: Gunadarma.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Method*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Hidayat, M. A. B. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Ariandra Media Ardhana*. Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha.
- Kusuma, C. S. D. (2016). *Modul Manajemen Event*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lau, C. (2016). *Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*. Hong Kong: The Government of the Hong Kong Special Administrative Region.
- Luturlean, B. S. dkk. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Bandung: Humaniora.
- Maya Sari, N. Z. (2018). *Analisis Kebaruan (Novelty) dalam Metode Penelitian Akuntansi*. Jatinangor: Universitas Padjadjaran.
- Muchson. (2017). *Statistik Deskriptif*. Jakarta: Guepedia.
- Nurmala Dewi, D. A. N. (2018). *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rumerung, J. J. (2018). *Modul Event Organizer*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Shone, A. dan Parry, B. (2019). *Successful Event Management: A Practical Handbook*. Southampton: Cengage.
- Siyoto, S. dan Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tristiana, M. (2017). *Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Wardani, T. U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wirtz, J. (2018). *Service Consumers*. Singapura: WS Professional.
- Yulianto, N. A. B., Maskan, M. dan Utaminingsih, A. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: POLINEMA PRESS.

Jurnal

- Alaan, Y. (2016). *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol.15, No.2, Mei 2016. pp. 255-170.
- Baetie, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal of Management FISIP. Vol. 5, No. 1, April 2018. pp. 1-13.
- Basit, A. dan Handayani, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif Pada Allium Hotel Tangerang)*. Jurnal Lontar. Vol. 6, No. 2, Jul-Des 2018. pp. 70-78.
- Bidasari, C., Siswhara, G. dan Abdullah, T. (2018). *The Effect of Venue Quality on Customer Satisfaction in Balai Sidang Jakarta Convention Center*. Advances in Social Science, Education and Humanities Research. Vol. 259. Atlantis Press. pp. 149-153.
- Buathong, K. dan Lai, C. P. (2017). *Perceived Attributes of Event Sustainability in the MICE Industry in Thailand: A Viewpoint from Governmental, Academic, Venue and Practitioner*. Journal of Sustainability. Vol. 9, No. 1151. pp. 1-20.
- Dalimunthe, A. K. (2019). *The Analysis of Lake Toba Potential as MICE Tourism Destinations for Incentive Field in North Sumatera*. Journal Darma Agung.
- Fanani, I., Djati, S. P. dan Silvanita, K. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI)*. Fundamental Management Journal. Vol. 1, No. 1, Part 3. pp. 40-53.
- Khoirista, A., Yulianto, E. dan Mawardi, M.K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 25, No. 2, Agustus 2015. pp. 1-7.

- Kim, S. S., Sun, H. L. dan Kang, N. (2015). *Meeting Planners "Competency, Motivation, and Benefits": The Case of Korea*. Journal of Convention & Event Tourism. Vol. 16, No. 1. pp. 61-89.
- Qamariah, I., Muchtar, Y. C. dan Fadli. (2019). *Service Quality Of Mice (Meeting, Incentive, Conference And Exhibition) Industry*. Advances in Economics, Business and Management Research. Vol. 100. pp. 614-618.
- Syafrina, N. dan Akbar, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan pelanggan pada Labersa Grand Hotel & Convention Center Siak Hulu Kampar*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 8, No. 01, September 2019. pp. 176-188.
- Trisic, I. dan Bojovic, V. A. (2018). *Tourism in Function of Development of The Republic of Serbia*. 3rd International Scientific Conference Serbia. Pp. 275-293.

Website

- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Devisa Sektor Pariwisata, 2015-2018*. <https://www.bps.go.id/dynamic/2018/05/22/1357/jumlah-devisa-sektor-pariwisata-2015.html>. Diakses pada 1 April 2020.
- ICCA (International Congress and Convention Association). (2020). *Definition of "MICE"*. <https://www.iccaworld.org/aeps/aitem.cfm?aeid=29>. Diakses pada 4 Juni 2020.
- INACEB (The Indonesian Convention & Exhibition Bureau). (2020). *Our Destinations*. <http://inaceb.com/index.html>. Diakses pada 4 Juni 2020.
- Balai Sidang Jakarta Convention Center. (2020). *Schedule of Events*. <http://www1.Balai Sidang JCC.co.id/events/schedule-of-events.html>. Diakses pada 1 April 2020.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2017). *Pedoman Destinasi Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran*. <http://www.kemendparekraf.go.id/index.php/post/peraturan-menteri-pariwisata-nomor-5-tahun-2017>. Diakses pada 4 Juni 2020.
- Kumparan. (2020). *Genjot Angka Wisnus ke Indonesia, Wishnutama Optimalkan Wisata MICE*. <https://kumparan.com/kumparantravel/genjot-angka-wisnus-ke-indonesia-wishnutama-optimalkan-wisata-mice-1smwXWNJOWz>. Diakses pada 1 April 2020.
- MarketingCraft. (2020). *Strategi dan Perencanaan Menyelenggarakan Event Promosi Brand*. <https://marketingcraft.getcraft.com/id-articles/strategi-dan-perencanaan-menyelenggarakan-event-promosi-brand>. Diakses pada 4 Juni 2020.
- Statista. (2020). *Ranking of The World's Largest Exhibition Halls in 2019, by Gross Hall Capacity (In Square Meters)*. <https://www.statista.com/statistics/264240/largest-exhibition-halls-in-the-world-by-hall-capacity/>. Diakses pada 29 Juli 2020.

LAMPIRAN



Perkenalkan nama saya Dewi Gita Kartika, mahasiswi pascasarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti (Minor: MICE). Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Proyek Akhir dengan judul **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengelola Acara di Balai Sidang Jakarta Convention Center (JCC)**. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu agar dapat mengisi kuesioner berikut.

Adapun persyaratan sebagai responden adalah Bapak/Ibu/Saudara/i yang pernah bekerja sebagai pengelola acara di Balai Sidang JCC pada tahun 2017-2019.

Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. Demografi

Pertanyaan berikut dengan memberikan tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini:

1. Jenis Kelamin : Pria
 Wanita

2. Umur : <18
 18 – 24
 25 – 32
 33 – 40
 >40

3. Divisi Pekerjaan : *Sales/Marketing*
 Administrasi
 Keuangan
 Teknis/Operasional
 Lainnya_____

4. Skala Acara yang Paling Sering Dikelola : Nasional
 Regional
 Internasional

5. Jenis Acara yang Paling Sering Dikelola : *Meeting*
 Incentive
 Conference
 Exhibition
 Special Event (Festival, Concert, Sport Event, Wedding Party dan sebagainya)
6. Frekuensi Mengelola Acara di JCC dalam Satu (1) Tahun: 1-3 kali
 4-6 kali
 7-9 kali
 >10 kali
7. Kota yang Paling Sering Dijadikan Lokasi Penyelenggaraan Acara : Jakarta
 Bali
 Yogyakarta
 Surabaya
 Medan
 Makassar
 Bandung
 Lain-lain_____

B. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengelola Acara

Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan yang diajukan dengan memberikan tanda silang (x) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan sebagai berikut:

- Skor 1: Sangat Tidak Setuju (STS)
- Skor 2: Tidak Setuju (TS)
- Skor 3: Cukup Setuju (CS)
- Skor 4: Setuju (S)
- Skor 5: Sangat Setuju (SS)

No.	Indikator	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan						
A. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Karyawan JCC mampu memberikan pelayanan dengan segera					
2.	Karyawan JCC memberikan respon yang tepat atas keluhan yang disampaikan					
3.	Karyawan JCC mampu memberikan solusi dengan segera atas kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi					
4.	Karyawan JCC memastikan pelayanan dengan baik dari awal sampai berakhirnya pelayanan jasa					
5.	Karyawan JCC selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
B. Responsif (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Karyawan JCC terlihat jelas berkeinginan untuk selalu membantu pelanggan					
2.	Karyawan JCC tanggap terhadap keluhan pelanggan					
3.	Karyawan JCC bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan					

4.	Karyawan JCC bertindak cepat pada saat pelanggan saat membutuhkan					
5.	Karyawan JCC mampu memberikan informasi yang jelas					
C. Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Karyawan JCC bekerja dengan profesional					
2.	Karyawan JCC memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menangani pelanggan					
3.	Karyawan JCC bersikap sopan					
4.	Karyawan JCC bersikap ramah					
5.	Karyawan JCC terampil dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan					
D. Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Karyawan JCC dapat menyesuaikan tarif jasa sesuai kebutuhan pelanggan					
2.	Karyawan JCC mampu menjelaskan pengguna sarana dan prasarana dengan jelas					
3.	Karyawan JCC memberikan perhatian ekstra terhadap pelanggan					
4.	Karyawan JCC memahami kebutuhan pelanggan dengan saksama					
5.	Karyawan JCC memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan					
E. Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1.	Sarana kerja yang tersedia mengikuti zaman/terbaru					
2.	Sarana dan prasarana kerja yang dimiliki sangat lengkap					

3.	Penampilan fisik gedung terjaga dengan baik					
4.	Penampilan karyawan JCC sangat rapi					
5.	Lokasi JCC sangat mudah ditemukan					
Kepuasan Pelanggan						
1.	Sarana kerja perusahaan, penampilan interior perusahaan dan kenyamanan ruangan sesuai dengan harapan saya					
2.	Dari awal proses prosedur pelayanan sampai berakhirnya proses pelayanan sesuai dengan harapan saya					
3.	Pelayanan karyawan dalam penyelesaian masalah sesuai dengan harapan saya					
4.	Saya bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan di JCC					
5.	Saya berkeinginan menggunakan jasa pelayanan di JCC kembali					

-- Terima Kasih --

Tabulasi Data Demografi Responden

No.	Jenis kelamin	Umur	Kategori Divisi Saat Menjadi Pengelola Acara	Skala Acara yang Paling Sering Dikelola	Jenis Acara yang Paling Sering Dikelola	Frekuensi Mengelola Acara dalam 1 Tahun	Kota yang Paling Sering Dijadikan Lokasi Penyelenggaraan Acara
1	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
2	Wanita	18 - 24 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Exhibition	4 - 6 kali	Jakarta
3	Pria	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	4 - 6 kali	Jakarta
4	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Incentive	1 - 3 kali	Jakarta
5	Pria	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	1 - 3 kali	Jakarta
6	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	> 10 kali	Jakarta
7	Pria	25 - 32 tahun	Partnership Associate	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Tangerang
8	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
9	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Incentive	1 - 3 kali	Jakarta
10	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
11	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
12	Pria	33 - 40 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Conference	1 - 3 kali	Jakarta
13	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Special Event	4 - 6 kali	Jakarta
14	Wanita	25 - 32 tahun	Administrasi	Internasional	Conference	1 - 3 kali	Jakarta
15	Wanita	25 - 32 tahun	Administrasi	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
16	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Regional	Meeting	1 - 3 kali	Jakarta
17	Pria	25 - 32 tahun	Keuangan	Nasional	Exhibition	7 - 9 kali	Jakarta

18	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Jakarta
19	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Special Event	4 - 6 kali	Jakarta
20	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Jakarta
21	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Regional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
22	Pria	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Meeting	1 - 3 kali	Jakarta
23	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
24	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
25	Pria	18 - 24 tahun	Servis	Nasional	Special Event	7 - 9 kali	Jakarta
26	Pria	18 - 24 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Incentive	4 - 6 kali	Jakarta
27	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Meeting	7 - 9 kali	Tangerang Selatan
28	Wanita	18 - 24 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Bali
29	Pria	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Regional	Incentive	> 10 kali	Jakarta
30	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Special Event	4 - 6 kali	Jakarta
31	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
32	Wanita	25 - 32 tahun	Administrasi	Nasional	Special Event	1 - 3 kali	Jakarta
33	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
34	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
35	Pria	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
36	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
37	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
38	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
39	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Regional	Special Event	1 - 3 kali	Bandung
40	Pria	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Conference	1 - 3 kali	Jakarta

41	Pria	18 - 24 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Meeting	1 - 3 kali	Jakarta
42	Pria	> 40 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Special Event	1 - 3 kali	Bali
43	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Special Event	1 - 3 kali	Tangsel
44	Pria	> 40 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
45	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	1 - 3 kali	Jakarta
46	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
47	Pria	18 - 24 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Tangerang
48	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
49	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Tangerang
50	Wanita	25 - 32 tahun	Administrasi	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
51	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Conference	1 - 3 kali	Jakarta
52	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	1 - 3 kali	Jakarta
53	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	4 - 6 kali	Jakarta
54	Wanita	18 - 24 tahun	Venue	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
55	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	4 - 6 kali	Jakarta
56	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Regional	Special Event	7 - 9 kali	Jakarta
57	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	1 - 3 kali	Jakarta
58	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
59	Pria	18 - 24 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Meeting	> 10 kali	Jakarta
60	Wanita	18 - 24 tahun	Public relation & marketing communication	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Jakarta
61	Wanita	25 - 32 tahun	Multimedia	Nasional	Special Event	1 - 3 kali	Jakarta
62	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta

63	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Jakarta
64	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
65	Pria	25 - 32 tahun	Sponsorship	Nasional	Special Event	4 - 6 kali	Jakarta
66	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Meeting	> 10 kali	Jakarta
67	Wanita	25 - 32 tahun	Administrasi	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
68	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	> 10 kali	Jakarta
69	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Special Event	> 10 kali	Jakarta
70	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
71	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Tangerang
72	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Regional	Conference	> 10 kali	Jakarta
73	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	> 10 kali	Jakarta
74	Wanita	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Special Event	> 10 kali	Jakarta
75	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Regional	Exhibition	7 - 9 kali	Jakarta
76	Pria	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Internasional	Exhibition	4 - 6 kali	Jakarta
77	Pria	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Exhibition	4 - 6 kali	Jakarta
78	Pria	18 - 24 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Special Event	7 - 9 kali	Jakarta
79	Wanita	25 - 32 tahun	Sales/Marketing	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
80	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Nasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
81	Wanita	33 - 40 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta
82	Wanita	25 - 32 tahun	Teknis/Operasional	Internasional	Exhibition	1 - 3 kali	Jakarta

Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Instrumen Pernyataan

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	2	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	5	4	3	4	5	4	3	5	2	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
12	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
15	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	4	
17	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
18	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
19	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	
20	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	

21	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	
22	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	5	5	
24	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	
26	4	5	2	4	5	4	4	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	2	2	5	5	
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
28	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	
29	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
32	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
35	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	
36	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
37	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	
38	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	
39	4	5	4	4	2	5	2	2	4	3	4	2	5	5	3	4	5	3	2	5	2	5	5	4	2	5	4	2	3	3	
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	

67	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4
68	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4
69	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5
70	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5
71	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5
74	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
76	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4
78	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
79	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	5	3	3	3	3	4
80	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5
81	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5
82	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4

Output Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.569**	.453**	.597**	.605**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X1.2	Pearson Correlation	.569**	1	.496**	.587**	.455**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X1.3	Pearson Correlation	.453**	.496**	1	.509**	.275*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.012	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X1.4	Pearson Correlation	.597**	.587**	.509**	1	.522**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X1.5	Pearson Correlation	.605**	.455**	.275*	.522**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.000		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_X1	Pearson Correlation	.812**	.794**	.707**	.820**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

[DataSet0]

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.558**	.532**	.591**	.387**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.2	Pearson Correlation	.558**	1	.553**	.685**	.543**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.3	Pearson Correlation	.532**	.553**	1	.564**	.628**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.4	Pearson Correlation	.591**	.685**	.564**	1	.526**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.5	Pearson Correlation	.387**	.543**	.628**	.526**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_X2	Pearson Correlation	.769**	.827**	.814**	.822**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

[DataSet0]

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.558**	.532**	.591**	.387**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.2	Pearson Correlation	.558**	1	.553**	.685**	.543**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.3	Pearson Correlation	.532**	.553**	1	.564**	.628**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.4	Pearson Correlation	.591**	.685**	.564**	1	.526**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X2.5	Pearson Correlation	.387**	.543**	.628**	.526**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_X2	Pearson Correlation	.769**	.827**	.814**	.822**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

[DataSet0]

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.621**	.541**	.612**	.434**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X3.2	Pearson Correlation	.621**	1	.466**	.516**	.565**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X3.3	Pearson Correlation	.541**	.466**	1	.741**	.431**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X3.4	Pearson Correlation	.612**	.516**	.741**	1	.535**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X3.5	Pearson Correlation	.434**	.565**	.431**	.535**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_X3	Pearson Correlation	.809**	.799**	.792**	.840**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

[DataSet0]

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.479**	.497**	.395**	.341**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X4.2	Pearson Correlation	.479**	1	.509**	.462**	.485**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X4.3	Pearson Correlation	.497**	.509**	1	.648**	.533**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X4.4	Pearson Correlation	.395**	.462**	.648**	1	.562**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X4.5	Pearson Correlation	.341**	.485**	.533**	.562**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_X4	Pearson Correlation	.715**	.766**	.824**	.794**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

[DataSet0]

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.687**	.424**	.453**	.285**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.009	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X5.2	Pearson Correlation	.687**	1	.532**	.511**	.255*	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.021	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X5.3	Pearson Correlation	.424**	.532**	1	.503**	.101	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.368	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X5.4	Pearson Correlation	.453**	.511**	.503**	1	.354**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	82	82	82	82	82	82
X5.5	Pearson Correlation	.285**	.255*	.101	.354**	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	.009	.021	.368	.001		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_X5	Pearson Correlation	.799**	.824**	.702**	.768**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

[DataSet0]

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.520**	.374**	.327**	.281*	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.003	.011	.000
	N	82	82	82	82	82	82
Y2	Pearson Correlation	.520**	1	.667**	.463**	.392**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
Y3	Pearson Correlation	.374**	.667**	1	.371**	.395**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
Y4	Pearson Correlation	.327**	.463**	.371**	1	.633**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001		.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82
Y5	Pearson Correlation	.281*	.392**	.395**	.633**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000		.000
	N	82	82	82	82	82	82
Total_Y	Pearson Correlation	.684**	.828**	.767**	.741**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Output Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	15.91	5.684	.717	.775
X1.2	15.95	5.726	.666	.788
X1.3	16.01	5.913	.522	.828
X1.4	15.77	5.637	.710	.776
X1.5	16.06	5.515	.568	.819

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.91	6.943	.620	.847
X2.2	16.06	6.922	.720	.821
X2.3	15.88	6.676	.703	.825
X2.4	16.02	6.962	.731	.819
X2.5	15.73	6.890	.629	.844

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16.85	5.139	.683	.824
X3.2	17.02	5.086	.666	.829
X3.3	16.79	5.055	.667	.829
X3.4	16.76	5.125	.757	.806
X3.5	17.06	5.490	.593	.846

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	16.09	5.314	.532	.820
X4.2	15.63	5.173	.614	.795
X4.3	15.94	5.070	.711	.767
X4.4	15.93	5.106	.659	.781
X4.5	15.88	5.368	.606	.797

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	16.32	5.157	.634	.707
X5.2	16.09	5.388	.700	.686
X5.3	16.07	5.921	.517	.748
X5.4	15.88	5.689	.620	.715
X5.5	15.45	6.695	.311	.810

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.35	5.293	.484	.788
Y2	16.35	4.725	.702	.716
Y3	16.39	4.883	.598	.752
Y4	16.13	5.105	.571	.760
Y5	16.04	5.641	.552	.768

Output Regresi Linier dan Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.819	.807	1.212

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X2, Total_X4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	506.160	5	101.232	68.942	.000 ^b
	Residual	111.596	76	1.468		
	Total	617.756	81			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X2, Total_X4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.795	1.100		.723	.472
	Total_X1	.187	.082	.197	2.277	.026
	Total_X2	.205	.086	.238	2.384	.020
	Total_X3	.247	.090	.250	2.736	.008
	Total_X4	.082	.107	.083	.767	.445
	Total_X5	.245	.076	.259	3.204	.002