



Pengaruh Kualitas Layanan PT Perempatan *Event Organizer* terhadap Kepuasan Peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023

Rany Inggriany Br Sagala
Politeknik Negeri Medan

Safaruddin Safaruddin
Politeknik Negeri Medan

Abstract. *The MICE (Meeting, Incentive Convention, Exhibition) industry is the entry point for introducing tourism and in the end it becomes a special interest tourism destination and tourism actors are starting to develop MICE destinations as superior destinations because they have a multiplier effect on increasing the economy of a region. Making it easier for domestic and international tourists to travel to the island of Bali. PT Perempatan EO Bali is a service business that provides services in the field of MICE events and is the organizer of the Lintasarta Bali 2023 event. Judging from the quality of service, PT Perempatan EO always provides the best service in terms of reliability, responsiveness, physical evidence, guarantees, and empathy. The company also always provides professional and reliable services and guarantees the satisfaction of participants in the Lintasarta Bali 2023 official meeting event. This research uses a quantitative research type. The object of this study were participants in the 2023 Bali cross-art service meeting, where the research instrument was a questionnaire. In this study, a saturated sample was used, which consisted of 109 cross-section event participants. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis, classical assumption test, hypothesis testing (t test, f test, and analysis of the coefficient of determination test). The results of this study indicate that the quality of service simultaneously has a positive and significant effect on the satisfaction of participants in the 2023 Bali cross-art agency meeting with an f-count value greater than f-table, namely $48.119 > 3.93$. The variable Reliability partially has a positive and significant effect on the satisfaction of participants in the 2023 Bali cross-art agency meeting with the results of t-count (2,302) greater than t-table (1,983), the responsiveness variable has a positive and significant effect on the satisfaction of participants in the 2023 Bali cross-art service meeting with the results of t-count (3.075) are greater than t-table (1.983), the variable physical evidence has a positive and significant effect on the satisfaction of participants in the 2023 Bali cross-art agency meeting with the results of t-count (3.329) greater than t-table (1.983), the guarantee variable has a positive and significant effect on the satisfaction of participants in the 2023 Bali cross-art agency meeting with the result t-count (5.044) greater than t-table (1.983)*

Keywords: *Quality of service, Participant satisfaction, MICE (Meeting, Incentive Convention, Exhibition)*

Abstrak. Industri MICE (*Meeting, Incentive Convention, Exhibition*) MICE merupakan pintu masuk untuk memperkenalkan pariwisata dan pada akhirnya menjadi destinasi wisata khusus (*special interest tourism*) serta pelaku wisata mulai mengembangkan destinasi MICE sebagai destinasi unggulan karena mempunyai dampak *multiplier effect* bagi peningkatan ekonomi suatu daerah. Sehingga memudahkan wisatawan domestik maupun internasional untuk melakukan perjalanan wisata ke pulau Bali. PT Perempatan EO Bali adalah salah satu usaha jasa yang memberi pelayanan di bidang event MICE dan merupakan penyelenggara event Lintasarta Bali 2023. Dilihat dari kualitas pelayanan PT Perempatan EO selalu memberikan jasa terbaik dari sisi kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati. Perusahaan juga selalu memberikan pelayanan yang *professional* dan terpercaya serta menjamin kepuasan peserta event rapat dinas Lintasarta Bali 2023. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah peserta rapat dinas lintasarta bali 2023, dimana instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang merupakan peserta event lintasarta sebanyak 109 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t, uji f, dan uji analisis koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta rapat dinas lintasarta Bali 2023 dengan nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel yaitu $48.119 > 3.93$. Variabel Kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta rapat dinas lintasarta Bali 2023 dengan hasil t-hitung (2.302) lebih besar dari t-tabel (1,983), variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta rapat dinas lintasarta Bali 2023 dengan hasil t-hitung (3.075) lebih besar dari t-tabel (1,983), variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta rapat dinas lintasarta Bali 2023 dengan hasil t-hitung (3,329) lebih besar dari t-tabel (1,983), variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta rapat dinas lintasarta Bali 2023 dengan hasil t-hitung (5,044)

lebih besar dari t-tabel (1,983), sedangkan variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta rapat dinas lintasarta Bali 2023 dengan hasil t-hitung (4,782) lebih besar dari t-tabel (1,983) Sehingga hipotesis diterima.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan peserta, MICE (Meeting, Insentive Convention, Exhibition)

LATAR BELAKANG

Industri MICE (*Meeting, Insentive Convention, Exhibition*) MICE merupakan pintu masuk untuk memperkenalkan pariwisata dan pada akhirnya menjadi destinasi wisata khusus (*special interest tourism*) serta pelaku wisata mulai mengembangkandestinati MICE sebagai destinasi unggulan karena mempunyai dampak *multiplier effect* bagi peningkatan ekonomi suatu daerah (Nugroho et al., 2018). Sehingga memudahkan wisatawan domestik maupun internasional untuk melakukan perjalanan wisata ke pulau Bali. Perkembangan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang industri kreatif MICE yang ada di Bali merupakan peluang bisnis yang sangat bagus dan menghasilkan pendapatan yang cukup besar. Pada tahun 2021 mulai meningkat dengan adanya campuran event online dan offline dengan jumlah peserta yang masih dibatasi serta tetap mengikuti protokol Kesehatan. Dapat dilihat lagi pada tahun 2022 jumlah event yang dipercayakan kepada Perempatan Event Organizer masih sama dengan tahun 2021 yaitu sebanyak empat event, akan tetapi yang membedakan adalah pada tahun 2022 event sudah menyeluruh offline yang artinya kepercayaan wisatawan pengunjung sudah kembali terhadap new normal atau bisa dibilang sudah tidak ada covid-19. Dapat juga dilihat pada 2023 event yang sudah pasti di pegang Perempatan Event Organizer adalah sebanyak dua event yang sudah terdaftar, event pertama adalah Rapat Dinas Lintasarta yang sudah berlangsung pada januari 2023 dan M Mart Fast yang akan berlangsung pada bulan agustus 2023.

Kualitas yang baik pasti akan meninggalkan kesan baik terhadap yang dilayani yang bertujuan untuk menumbuhkan citra yang baik. Menurut Kotler & Keller (2021:144), pengaruh kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terikat erat, semakin tinggi pula tingkat kualitas semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Studi telah memperlihatkan kualitas produk relative dan profitabilitas perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2021:156). personal perusahaan dapat menciptakan ikatan yang sangat kuat dengan pelanggan melalui pengindividuan dan personalisasi hubungan. Naik turunnya permintaan penggunaan jasa Perempatan Event Organizer berpengaruh terhadap lima indikator kualitas pelayanan yang sangat berdampak bagi perusahaan yaitu seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati dimana perusahaan harus

memperhatikan indikator kualitas pelayanan agar mendapat feedback yang baik dari peserta.

Dilihat dari sisi jaminan perusahaan Perempatan Event Organizer memiliki pengetahuan yang cukup luas terhadap bidang event manajemen, tim Perempatan Event Organizer juga ramah, sopan, tanggung jawab, jujur, serta dapat dipercayakan, sehingga peserta tidak perlu takut karna perusahaan Perempatan Event Organizer terbebas dari bahaya dan ancaman serta resiko saat merealisasikan event tersebut. Dapat juga dilihat dari Bukti fisik yang dilakukan , Perempatan Event Organizer menyediakan segala bentuk kebutuhan terkait fasilitas venue acara, memperhatikan fasilitas restaurant, hotel, SDM tim perempatan Event Organizer, dan harus memperhatikan penampilan fisik tim Perempatan Event Organizer seperti kerapian, wangi, juga memperhatikan kesediaan transportasi darurat seperti, ambulance, pemadam kebakaran, polisi, begitu pula dengan fasilitas kebutuhan umum peserta seperti, ruang sholat, ruang tunggu pengisi acara. Serta yang paling penting adalah media komunikasi yang digunakan antara peserta Lintasarta dengan tim Perempatan Event Organizer.

Dari sisi empati tim Perempatan Event Organizer memperhatikan kebutuhan peserta Lintasarta, mengarah ke pendekatan personal kepada setiap peserta Lintasarta, misalkan pertanyaan yang terkait dengan peserta yang memiliki alergi makanan dan minuman, jenis obat-obatan yang dibutuhkan peserta , penyakit bawaan yang diderita peserta, serta melakukan pengecekan berulang terkait kelengkapan anggota peserta acara. Berdasarkan kelima indikator kualitas layanan maka kepuasan dapat dipahami serta diukur dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk dijadikan tolak ukur peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada peserta atau pelanggan yang lain. Dan berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan Perempatan Event Organizer terhadap Peserta Rapat Dinas Lintasarta.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas layanan

Menurut Kotler dikutip dalam jurnal (Sriwindarti, 2020) mendefinisikan kualitas layanan adalah kualitas sebagai ciri serta karakteristik yang menyeluruh mengenai suatu produk yang mendorong kemampuan guna memuaskan kebutuhan. Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) dikutip dalam jurnal (Ii & Pustaka, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam jurnal (Ii & Pustaka, 2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah berbanding antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Dalam

jurnal (Citrawati, 2019) dikatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan (perceived services) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected services).

Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut Tjiptono (2019:116-117) kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer dan pemenuhan kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Filosofi pemasaran menekankan pentingnya keseimbangan antara pencapaian tujuan organisasi (misalnya, laba, pertumbuhan, pangsa pasar, volume penjualan, survivabilitas dan seterusnya) dan kepuasan pelanggan (pemenuhan kebutuhannya dan keinginan pelanggannya secara memuaskan).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:16), Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivism, Metode ini sebagai metode ilmiah/ scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut sebagai metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut juga metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis pengguna statistik. Penelitian ini dilaksanakan pada PT Empat Prima Kreatif Perempatan EO And Production Bali, yang terletak di Danau Buyan C1 N0. 2, JL. Taman Griya, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten badung, Bali 80361

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Daya tanggap, Bukti Fisik, Jaminan, Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Dapat dikatakan bahwa apabila terjadi peningkatan dari segi kualitas pelayanan layanan PT Perempatan Event Organizer maka kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023 akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa Jaminan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Dapat dibuktikan dari pernyataan kuesioner "Perusahaan Perempatan Event Organizer menjamin aksebilitas seluruh lokasi venue acara",

peserta rapat dinas Lintasarta rata-rata setuju dengan pernyataan tersebut. Diketahui juga bahwa Kehandalan yang memiliki pengaruh paling kecil dari kelima variabel kualitas layanan yang diteliti, dibuktikan dari pernyataan kuesioner "Perusahaan Perempatan Event Organizer mampu bekerja tim dengan baik dan profesional" yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dan didukung oleh perhitungan hasil analisis data regresi linier berganda.

Menurut Kotler & Keller (2021:156). personal perusahaan dapat menciptakan ikatan yang sangat kuat dengan pelanggan melalui pengindividuan dan personalisasi hubungan. Naik turunnya permintaan penggunaan jasa Perempatan Event Organizer berpengaruh terhadap lima indikator kualitas pelayanan yang sangat berdampak bagi perusahaan yaitu seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati dimana perusahaan harus memperhatikan kelima indikator kualitas pelayanan agar mendapat feedback yang baik dari peserta. Dilihat dari sisi kualitas Layanan, PT Perempatan Event Organizer mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan, dapat dilihat dari kehandalan, yaitu perusahaan Perempatan Event Organizer on-time pada setiap jadwal yang sudah disepakati, seperti jadwal meeting internal dan menyeluruh, jadwal site inspection venue.

Dari sisi daya tanggap Perempatan Event Organizer memberikan rekomendasi pengisi acara yang terbaik dan sesuai budget, mengkonsep acara dengan disain yang update serta merealisasikan keinginan client, memberikan ide dan gagasan terhadap tema, animasi dan lain-lain, Sejalan dengan dasar teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan menurut Tangkilisan dalam innaliah (2020), Perempatan Event Organizer selalu menunjukkan tingkah laku yang sopan kepada peserta, juga memperhatikan cara penyampaian saat berbicara, memperhatikan waktu penyampaian yang tepat agar tidak mengalami komunikasi yang buruk dengan peserta, serta selalu mengutamakan keramahtamahan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa). Dilihat dari sisi jaminan perusahaan Perempatan Event Organizer memiliki pengetahuan yang cukup luas terhadap bidang event manajemen, tim Perempatan Event Organizer juga ramah, sopan, tanggung jawab, jujur, serta dapat dipercayakan, sehingga peserta tidak perlu takut karna perusahaan Perempatan Event Organizer terbebas dari bahaya dan ancaman serta resiko saat merealisasikan event tersebut. Sejalan dengan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pengguna jasa seperti ekspektasi pelanggan pengguna jasa, Perempatan Event Organizer selalu memaksimalkan komunikasi agar terhindar dari miskomunikasi yang dampaknya nanti akan merusak jaminan yang sudah dipercayakan kepada peserta rapat dinas lintasarta kepada perusahaan Perempatan Event Organizer, disamping itu ada sikap konsumen, yaitu dimana nantinya dengan pengalaman merasakan jasa perusahaan Perempatan Event Organizer yang baik, dapat menentukan perusahaan lintasarta kemungkinan

besar akan menggunakan jasa berulang atau dengan kata lain akan menggunakan jasa Perempatan Event Organizer ini kembali.

Dapat juga dilihat dari Bukti fisik yang dilakukan , Perempatan Event Organizer menyediakan segala bentuk kebutuhan terkait fasilitas venue acara, memperhatikan fasilitas restaurant, hotel, SDM tim perempatan Event Organizer, dan harus memperhatikan penampilan fisik tim Perempatan Event Organizer seperti kerapian, wangi, juga memperhatikan kesediaan transportasi darurat seperti, ambulance, pemadam kebakaran, polisi, begitu pula dengan fasilitas kebutuhan umum peserta seperti, ruang sholat, ruang tunggu pengisi acara. Serta yang paling penting adalah media komunikasi yang digunakan antara peserta Lintasarta dengan tim Perempatan Event Organizer.

Dari sisi empati tim Perempatan Event Organizer memperhatikan kebutuhan peserta Lintasarta, mengarah ke pendekatan personal kepada setiap peserta Lintasarta, mengajukan pertanyaan yang terkait dengan peserta yang memiliki alergi makanan dan minuman, jenis obat-obatan yang dibutuhkan peserta , penyakit bawaan yang diderita peserta, serta Perempatan Event Organizer juga melakukan pengecekan berulang terkait kelengkapan anggota peserta acara. Dan hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sridia Wardani (2018), Casro Gunawan Simanjuntak (2019), dan Ramadhani (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji t atau yang digunakan untuk menguji pengaruh masing- masing variabel bebas. Dimana kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Didukung dari nilai thitung > ttabel. Dapat disimpulkan bahwa H01 ditolak dan Ha1 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik Kehandalan, maka akan meningkatkan Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023.

Variabel Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Didukung dari nilai thitung > ttabel . Dapat disimpulkan bahwa Ho2 ditolak dan Ha2 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik kesesuaian Daya tanggap, maka akan meningkatkan Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023.

Variabel Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Didukung dari nilai thitung > ttabel . Dapat disimpulkan

bahwa Ho3 ditolak dan Ha3 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik Bukti Fisik, maka akan meningkatkan Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023.

Variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Didukung dari nilai thitung > ttabel . Dapat disimpulkan bahwa Ho4 ditolak dan Ha4 dapat diterima. Hal ini berarti semakin meningkat jaminan, maka akan meningkatkan Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023.

Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023. Didukung dari nilai thitung > ttabel . Dapat disimpulkan bahwa Ho5 ditolak dan Ha5 dapat diterima. Hal ini berarti semakin meningkat Empati, maka akan meningkatkan Kepuasan peserta Rapat Dinas Lintasarta Bali 2023

DAFTAR REFERENSI

- Burch dan Grudnitski dalam (Fauzi, 2017:19-21). (2019). Repository UIN Suska. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Citrawati, L. P. (2019). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Mice Dan Event Di Maya Ubud Resort Dan Spa. *Jurnal Kepariwisata*, 18, 34–44.
- Gmbh, S. B. H. (2016). *Kepuasan Pelanggan*. 1–23.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2017). *Kualitas Pelayanan*. 20–53.
- Imnaliah. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pelanggan Speedy Pada PT Telkom Jambi. *Jurnal Unbari*.
- Kotler & Keller. (2008). Perilaku Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Kotler & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 2* Penerbit: Erlangga. Kotler & Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran Edisi 13* Penerbit: Erlangga
- Nugroho, S. P. (2018). Strategi Pengembangan Mice Sebagai Upaya Peningkatan Sektor Pariwisata Kota Surakarta. *The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 176–189.
- Rahmitasari. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pengunjung Pada Penyelenggaraan Pameran *Indobuildtech 2017 Di Indonesia Convention Exhibition (Ice)*. 113-121.
- Ramadhani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Paket Wisata Bali Tour 04 Pada PT Maestro Destinasi Indonesia Bali. Medan: Politeknik Negeri Medan.
- Simanjuntak, Gunawan Casro. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Event Taruna Belia Serdang Bedagai. Medan: Politeknik Negeri Medan.
- Sriwindarti. (2020). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Online GrabBike di Ponorogo. *Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 1(1), 1–171. 2018.
- Subita, N. K., Hartati, P. S., & Dewi, I. A. S. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. Widya Amrita: Jurnal. 64-71.

- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta:bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Pemasaran Jasa. CV. Andi:Yogyakarta. Tjiptono, Fandy. (2019). Kepuasan Pelanggan. CV. Andi:Yogyakarta.
- Wardani, Sridia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta *Event Whosaler Gathring* Pada CV EXPO ORGANIZER MEDAN. Medan:Politeknik Negeri Medan.