

**KUALITAS PELAYANAN PAMERAN INDOCRAFT 2020  
OLEH PT DEBINDOMULTI ADHISWASTI**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

dalam menempuh studi pada

Program Diploma IV



**Disusun oleh:**

**ERIAN DITA RIZKIPADLI**

**NIM : 201721879**

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT***

**JURUSAN PERJALANAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN PAMERAN INDOCRAFT 2020 OLEH PT DEBINDOMULTI ADHISWASTI

NAMA : ERIA DITA RIZKI PADLI  
NIM : 201721879  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT*

Pembimbing I,



**Dr. Ananta Budhi Danurdhara, BA., M.Sc., CPM (Asian)**  
NIP. 19750611 200212 1 001

Pembimbing II,



**Faisal Fahdian Puksi, S.Hum.,**  
NIP. 19850419 200912 1 002

Bandung, 4 Juli 2021

Mengetahui,  
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## **MOTTO**

*“Turn your sadness into spirit.”*

(Penulis, 2021)

## **PERSEMBAHAN**

Penyusunan Proyek Akhir ini terkhusus Penulis persembahkan kepada :

### **Orang Tua dan Keluarga**

Terimakasih saya ucapkan kepada keluarga tercinta atas dukungan dan kasih sayangnya hingga saat ini, serta doa yang tidak pernah putus untuk anaknya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membanggakan dan membahagiakan keluargaku tercinta.

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erian Dita Rizki Padli  
Tempat, Tanggal Lahir : Sambelia, 04 Oktober 1997  
NIM : 201721879  
Program Studi : Manajemen Konvensi dan *Event*

Menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PAMERAN INDOCRAFT 2020 OLEH PT DEBINDOMULTI ADHISWASTI”** ini merupakan bukan hasil penelitian dari cara-cara yang bertentangan dengan pedoman yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung serta etika dalam masyarakat keilmuan kecuali atas arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya yang telah dibuat atau dipublikasikan pihak lain kecuali secara jelas tertera sebagai acuan dalam naskah yang telah termuat dalam Daftar Pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya susun untuk dapat dimanfaatkan sesuai fungsinya.

Bandung, 25 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan,



**Erian Dita Rizki Padli**  
NIM. 201721879

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan (Mowen, 2002: 7 dalam Fure, 2013). Begitu halnya dengan penyelenggaraan sebuah pameran, dengan pelayanan yang baik yang didapatkan oleh para peserta pameran atau *exhibitor* dan pengunjung akan menjadi salah satu faktor kesuksesan sebuah pameran. Maka perlunya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh penyelenggara pameran. Dalam penelitian ini akan membahas bagaimana kualitas pelayanan pameran Indocraft 2020 yang diselenggarakan oleh PT Debindomulti Adhiswasti. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Lee et al, 2015 yang mengukur *exhibition service quality* atau kualitas pelayanan pameran dengan empat aspek yaitu, *booth design and layout*, *exhibition logistic*, *venue services*, dan *show management*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 118 perusahaan, yaitu *exhibitor* pada pameran Indocraft 2020 yang digunakan sebagai data primer dan wawancara dengan pihak penyelenggara pameran sebagai data pendukung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *exhibitor* merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Debindomulti Adhiswasti selaku penyelenggara pameran Indocraft 2020 yang diselenggarakan di Jakarta *Convention Center*.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Exhibitor*, Pameran.

## **ABSTRACT**

Service quality is a consumer evaluation of the perfection of service performance (Mowen, 2002: 7 in Fure, 2013). Likewise with the organization of an exhibition, with good service obtained by the exhibitors or exhibitors and visitors will be one of the success factors of an exhibition. So it is necessary to know the quality of service provided to consumers by the exhibition organizer. In this study, we will discuss the service quality of the Indocraft 2020 exhibition organized by PT Debindomulti Adhiswasti. The theory used in this study is the theory of Lee et al, 2015 which measures exhibition service quality with four aspects, namely, booth design and layout, exhibition logistics, venue services, and show management. The method used in this study is a quantitative method. By distributing questionnaires to respondents, totaling 118 companies, namely exhibitors at the Indocraft 2020 exhibition which were used as primary data and interviews with exhibition organizers as supporting data. The results of this study indicate that the exhibitor was satisfied with the quality of service provided by PT Debindomulti Adhiswasti as the organizer of the Indocraft 2020 exhibition which was held at the Jakarta Convention Center.

**Keywords:** Service Quality, Exhibitor, Exhibition.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini yang merupakan salah satu syarat akademik kelulusan dalam menempuh studi pada Program Diploma IV, Program Studi Manajemen Konvensi dan Event di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan serta dukungannya untuk penulis dalam proses penulisan Usulan Proposal Proyek Akhir ini, kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par.,CHE Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom. S.Sos., M.Sc sebagai Kabag. Administrasi dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM,Par sebagai Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Marsianus Raga,MM.Par., CHE Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Konvensi dan Event Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Ananta Budhi Danurdhara, BA., M.Sc. sebagai dosen pembimbing pertama.



6. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Sc., M.Hum sebagai dosen pembimbing kedua.
7. Bapak Vibiadhi Swasti Pradana, selaku *Vice General Manager* PT. Debindomulti Adhiswasti yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti kualitas pelayanan pameran Indocraft 2020 yang diselenggarakan oleh PT. Debindomulti Adhiswasti
8. Fadly karim, Intan Sariyani selaku orang tua dan keluarga tercinta, yang telah memberikan dorongan, motivasi serta doa selama proses penulisan Proyek Akhir ini.
9. Nathasa Ventari, Fadhil, Sani, Audrey, Amri dan semua sahabat dekat penulis, yang telah memberikan bantuan serta semangat kepada penulis.
10. Teman-teman Manajemen Konvensi dan *Event* 2017 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari ketidak sempurnaan dari penelitian ini sehingga penulis masih membutuhkan kritik serta saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
1. Pameran.....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. <i>Exhibition Service Quality</i> .....	17
B. Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Obyek Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Analisis Data.....	40
G. Jadwal Penelitian.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46
B. Pembahasan .....	68

<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan.....	83
B. Rekomendasi.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran.....	25
GAMBAR 2 Logo Pt. Debindomulti Adhiswasti.....	27
GAMBAR 3 Logo Pt. Debindo <i>Network</i> .....	29
GAMBAR 4 Struktur Organisasi Pt. Debindomulti Adhiswasti.....	31
GAMBAR 5 Skala Rentang .....	42
GAMBAR 6 Domisili .....	47
GAMBAR 7 Jenis Produk.....	47
GAMBAR 8 Jenis <i>Booth</i> .....	48
GAMBAR 9 Berapa Kali Mengikuti Pameran Indocraft.....	49
GAMBAR 10 Perhitungan Skala Rentang .....	69
GAMBAR 11 Rentang Penilaian Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 Mengenai Aspek <i>Booth Design And Layout</i> .....	71
GAMBAR 12 Desain <i>Standard Booth</i> .....	72
GAMBAR 13 Desain <i>Booth Special Design</i> .....	73
GAMBAR 14 Rentang Penilaian Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 Mengenai Aspek <i>Exhibition Logistic</i> .....	74
GAMBAR 15 Rentang Penilaian Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 Mengenai Aspek <i>Venue Services</i> .....	77
GAMBAR 16 <i>Main Stage</i> Indocraft 2020 .....	79
GAMBAR 17 Rentang Penilaian Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 Mengenai Aspek <i>Booth Design And Layout</i> .....	80
GAMBAR 18 <i>Event Highlight</i> Indocraft 2020 .....	82

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jumlah Penyelenggaraan Pameran Di Indonesia Oleh Anggota Asperapi Tahun (2008 – 2020) .....	2
TABEL 2 Jumlah <i>Exhibitor</i> Pameran Indocraft Tahun 2017 – 2020 .....	5
TABEL 3 Atribut Pameran.....	12
TABEL 4 Matriks Operasional Operasional .....	37
TABEL 5 Skor Skala <i>Likert</i> .....	41
TABEL 6 Hasil Validitas Uji Coba Penyebaran Kuesioner .....	43
TABEL 7 Hasil Reliabilitas Uji Coba Penyebaran Kuesioner .....	45
TABEL 8 Jadwal Penelitian .....	45
TABEL 9 Skor Skala <i>Likert</i> .....	50
TABEL 10 Desain Layout <i>Booth</i> Secara Keseluruhan Yang Disediakan Oleh Penyelenggara Sudah Sesuai Dengan Kebutuhan.....	51
TABEL 11 Luas <i>Booth</i> Yang Disediakan Oleh Penyelenggara Sudah Sesuai Dengan Kebutuh <i>Exhibitor</i> .....	52
TABEL 12 Penyelenggara Sudah Menyediakan Ruang Yang Cukup Untuk Mengakomodasi Pengunjung Sehingga Mereka Dapat Secara Mudah Bergerak Di Sekitar <i>Booth</i> .....	53
TABEL 13 Penempatan Area <i>Booth</i> Sudah Strategis Dengan <i>Main Entrance</i> .....	54
TABEL 14 Kesimpulan Hasil Kuesioner Operasional <i>Booth Design And Layout</i> .....	55
TABEL 15 Penyelenggara Menyediakan Akses Untuk <i>Exhibitor</i> Melakukan <i>Loading</i> Barang.....	56
TABEL 16 Penyelenggara Memberikan Manual Book Kepada <i>Exhibitor</i> Sebagai Panduan Dalam Melakukan Proses <i>Loading - In &amp; Out</i> .....	57
TABEL 17 Penyelenggara Memberikan Jadwal Dan Waktu Yang Cukup Kepada <i>Exhibitor</i> Untuk Melakukan <i>Loading</i> .....	58
TABEL 18 Kesimpulan Hasil Kuesioner Operasional <i>Exhibition Logistic</i> .....	59
TABEL 19 Pihak Penyelenggara Menyediakan <i>Venue</i> Dengan Fasilitas Yang Sudah Sesuai Dengan Standar Dan Kebutuhan <i>Exhibitor</i> .....	60

TABEL 20 Penyelenggara Memberikan Tempat Kepada Para <i>Exhibitor</i> Untuk Menyimpan Barang Pameran .....	61
TABEL 21 Pihak Penyelenggara Menyediakan Fasilitas Microphone Di Main Stage Yang Bisa Digunakan Oleh <i>Exhibitor</i> Untuk Melakukan Pengumuman Atau Melakukan Promosi .....	62
TABEL 22 Pihak Penyelenggara Memberikan Fasilitas Audio Visual Di <i>Main Stage</i> Yang Bisa Digunakan Oleh <i>Exhibitor</i> Sesuai Dengan Kebutuhan Untuk Menarik Perhatian <i>Visitor</i> .....	63
TABEL 23 Kesimpulan Hasil Kuesioner Operasional <i>Venue Services</i> .....	64
TABEL 24 Pihak Penyelenggara Menawarkan Berbagai Jenis <i>Booth</i> Sesuai Dengan Kebutuhan Para <i>Exhibitor</i> .....	65
TABEL 25 Ukuran, Lokasi, Fasilitas <i>Booth</i> Yang Didapatkan Sesuai Dengan Biaya Yang dikeluarkan Oleh <i>Exhibitor</i> .....	66
TABEL 26 Pihak Penyelenggara Menyediakan Kesempatan Bagi <i>Exhibitor</i> Untuk Bertemu Dengan <i>Exhibitor</i> Lainnya Untuk Menjalin Peluang Bisnis	67
TABEL 27 Kesimpulan Hasil Kuesioner Operasional <i>Show Management</i> .....	68
TABEL 28 Jumlah Skor Tertinggi Dan Terendah .....	69
TABEL 29 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Mengenai <i>Booth Design And Layout</i> Pada Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 .....	70
TABEL 30 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Mengenai <i>Exhibition Logistic</i> Pada Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 .....	73
TABEL 31 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Mengenai <i>Venue Services</i> Pada Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 .....	76
TABEL 32 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Mengenai <i>Show Management</i> Pada Kualitas Pelayanan Pameran Indocraft 2020 .....	80

## DAFTAR PUSTAKA

- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Getz, D. (2007). *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events*. Elsevier. Oxford. Butterworth-Heineman.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20,00. Universitas diponegoro. Semarang
- Kennedy, Jhon E. (2009). Manajemen Even : Promosi Penjualan, Pameran, Seminar, Pertemuan Bisnis, dan Konferensi Pers. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Karsono, Dwi. (2016). Bisnis Pameran ala Dwi Karsono. Jakarta: Bee Media.
- Kirchgeog et al. (2005). *Tradeshow Management: Planning, Implementing and Controlling of Trade Shows, Convention and Events*, Bagler Verlag
- Kurniawan, Widhi. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lee, C.-K., Lee, M., & Yoon, S.-H. (2013). *Estimating the Economic Impact of Convention and Exhibition Businesses, Using a Regional Input–Output Model: A Case Study of the Daejeon Convention Center in South Korea*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(4), 330–353.
- Rahmitasari, Nurima. (2017). *Jurnal Ilmiah Pariwisata: Analisis Kualitas Pelayanan Pengunjung Pada Penyelenggaraan Pameran Indobuildtech 2017 Di Indonesia Convention Exhibition (Ice) Tangerang Selatan*. Trisakti
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta
- Santoso et al. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah Pada BMT (Baitul Maal Watranwil) Khasanah di Purwokerto. Hasil Penelitian LPPM Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Siskind, Barry. (2005). *Powerful Exhibit Marketing: The Complete Guide to Successful Trade Shows, Conferences, and Consumer Shows*. Canada

- Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sugiarto et al. (2015). *Metodologi Penelitian Hospitaliti & Pariwisata*. Tangerang: PT Matana Publishing Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tjiptono & Chandra, G. ( 2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- UFI, (2019). *The Global Exhibition Industri Statistics*
- Widiasworo, Erwin. (2019). *Menyusun Penelitian Kuantitatif untuk Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Araska.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana
- Zeithaml et al. (2006). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firms*, New York: McGraw-Hill Companies Inc
- Zulkarnain, A. (2014). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa : Pengaruh Event Services Quality, Event Cost dan Event Convenience Terhadap Event Venue Satisfaction di Jakarta Convention Centre*. Trisakti