

KUALITAS PELAYANAN
TRADE EXPO INDONESIA 2021 - DIGITAL EDITION

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV



Oleh:

AINA MARDIYAH

NIM : 201721872

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT*
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2022

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN

TRADE EXPO INDONESIA 2021 - DIGITAL EDITION

NAMA : AINA MARDIYAH

NIM : 201721872

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT*

Pembimbing I,



Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par.

NIP. 19731001 200502 1001

Pembimbing II,



Bagus Githa Adhitya M., MM.Par.,

CEP., CEM., CEE.

Bandung, Januari 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

MOTTO

**WHERE FOCUS GOES,
ENERGY FLOWS**

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya

Nama : Aina Mardiyah
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Juli 1999
NIM : 201721872
Program Studi : Manajemen Konvensi dan Event

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
KUALITAS PELAYANAN TRADE EXPO INDONESIA 2021 – DIGITAL EDITION ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam Naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 11 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,




Aina Mardiyah

NIM 201721872

ABSTRAK

Covid – 19 merupakan singkatan dari Coronavirus Disease 2019 yang merupakan penyakit menular yang terdeteksi di China pada akhir 2019. Penyakit ini telah menjadi Pandemi yang menyebabkan ancaman bagi kehidupan manusia secara global. Pandemi Covid – 19 telah melumpuhkan seluruh sektor industri di dunia termasuk juga di Indonesia. dampak pandemi Covid – 19 ini juga sangat terasa di Indonesia, hampir seluruh sektor industri bisnis mengalami kerugian. Salah satu industri yang terkena dampaknya yaitu Industri Event, dalam masa Pandemi ini Industri *Event* terpaksa membeku untuk beberapa waktu karena adanya peraturan untuk menjaga jarak dan tidak berpergian selama masa Pandemi Covid - 19. Penelitian ini dilakukan untuk melihat lebih dalam dampak yang terjadi akibat Pandemi Covid – 19 yang terjadi di Indonesia pada industri event, khususnya di PT Debindomulti Adhiswasti. Penulis menggunakan teori dari Hongxiu Li dan Reima Suomi (2008) dalam jurnal *Dimensions of E-service Quality: An Alternative Model* dengan menggunakan delapan aspek yang terdapat di dalamnya yaitu *website design, reliability, responsiveness, security, fulfillment, personalization, information, empathy*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik yang digunakan yaitu survei, wawancara, dan dokumentasi lalu untuk alat kumpul data penulis menggunakan kuisioner dan pedoman wawancara. Terdapat 334 responden yang merupakan pengunjung dari *Trade Expo Indonesia 2021 – Digital Edition*. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam *Trade Expo Indonesia 2021 – Digital Edition* ini sudah dikategorikan baik. Hal ini ditinjau berdasarkan perolehan nilai yang diberikan oleh para responden pada pernyataan di dalam kuisioner.

Kata kunci : Covid – 19, *Event*, Dampak

ABSTRACT

Covid – 19 stands for Coronavirus Disease 2019 which is a disease detected in China at the end of 2019. This disease has become a pandemic that causes threats to human life globally. The Covid – 19 pandemic has paralyzed all industrial sectors in the world including Indonesia. the impact of the Covid – 19 Pandemic was also felt in Indonesia, almost all business industry sectors suffered losses. One of the industries that was affected was the Event Industry, during this Pandemic the Event Industry had been frozen for some time due to regulations to maintain distance and not travel during the Covid – 19 Pandemic. This research was conducted to take a deeper look at the impact that occurred due to the Covid – 19 that occurred in Indonesia at Event Industry, especially at PT Debindomulti Adhiswasti. The author uses the theory from Hongxiu Li and Reima Suomi (2008) in the journal Dimensions of E-service Quality: An Alternative Model by using eight aspects contained in it, namely website design, reliability, responsiveness, security, fulfillment, personalization, information, and empathy. The techniques used are surveys, interviews, and documentation and then for data collection tools the authors use questionnaires and interview. There are 334 respondents who are visitors of the Trade Expo Indonesia 2021 – Digital Edition. The results obtained in this study are that the quality of service in the Trade Expo Indonesia 2021 – Digital Edition has been categorized as good. This is reviewed based on the scores given by the respondents to the statements in the questionnaire.

Keyword : Covid – 19, Event, Impact

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Maksud dan tujuan dari penulisan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Diploma IV program studi Manajemen Konvensi dan Event di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Penulis merasa bahwa dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan – kekurangan lainnya,

Adapun judul Proyek Akhir ini adalah “Kualitas Pelayanan *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition*”. Maka dengan itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasihnya atas segala petunjuk, bimbingan, dan bantuannya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Konvensi dan Event Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par., selaku Pembimbing ke 1 yang telah memberikan dukungan, arahan dan waktu kepada penulis.
6. Bapak Bagus Githa Adhitya M., MM.Par., CEP., CEM., CEE. selaku Pembimbing ke 2 yang telah memberikan dukungan, arahan dan waktu kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang telah membimbing dan memberikan materi perkuliahan kepada penulis.
8. Bapak Vibiadhi Swasti Pradana sebagai Vice General Manager PT Debindomulti Adhiswasti yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Aman Sanusi dan Ibu Neneng Mulyatin yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis.
10. Kakak – kakak dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Rekan – rekan terbaik penulis, yang telah memberikan semangat dan selalu mendampingi dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
12. Seluruh rekan – rekan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya jurusan Perjalanan program studi Manajemen Konvensi dan Event yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama ini.
14. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal kebaikan kepada pihak – pihak yang telah

membantu penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Bandung, 11 Januari 2022

Penulis,

Aina Mardiyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN MAHASISWA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Pembatasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. MICE	11
2. Pameran	14
3. <i>Coronavirus Disease 2019</i>	16
4. Kualitas Pelayanan	19
5. Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition	23
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Objek Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34

2. Sampel.....	35
3. Teknik Sampling.....	36
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
1. Teknik Pengambilan Data.....	36
2. Alat Kumpul Data.....	38
E. Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan.....	63
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Rekomendasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penyelenggaraan Pameran Di Indonesia Oleh Anggota IECA	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3 Ukuran Sampel Isaac dan Michael	35
Tabel 4 Matriks Operasional Variabel	39
Tabel 5 Bobot Nilai Skala Likert	43
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 7 Jadwal Penelitian	48
Tabel 8 Distribusi Frekuensi <i>Website Design</i>	54
Tabel 9 Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i>	55
Tabel 10 Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 11 Distribusi Frekuensi <i>Security</i>	58
Tabel 12 Distribusi Frekuensi <i>Fulfillment</i>	59
Tabel 13 Distribusi Frekuensi <i>Personalization</i>	60
Tabel 14 Distribusi Frekuensi <i>Information</i>	61
Tabel 15 Distribusi Frekuensi <i>Empathy</i>	62
Tabel 16 Penentuan Jumlah Skor Tertinggi dan Terendah.....	64
Tabel 17 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Website Design</i>	65
Tabel 18 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Reliability</i>	68
Tabel 19 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 20 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Security</i>	72
Tabel 21 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Fulfillment</i>	74
Tabel 22 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Personalization</i>	76
Tabel 23 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Information</i>	77
Tabel 24 Pembobotan Frekuensi Penilaian Sub-Variabel <i>Empathy</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir	28
Gambar 2 Logo PT. Debindomulti Adhiswasti	30
Gambar 3 Logo PT. Debindo Network.....	32
Gambar 4 Struktur Organisasi PT. Debindomulti Adhiswasti.....	34
Gambar 5 Skala Rentang	44
Gambar 6 Jenis Kelamin Responden	50
Gambar 7 Usia Responden.....	51
Gambar 8 Pendidikan Terakhir Responden	52
Gambar 9 Asal Kota.....	53
Gambar 10 Perhitungan Skala Rentang	65
Gambar 11 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Website Design</i>	66
Gambar 12 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Reliability</i>	68
Gambar 13 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Responsiveness</i>	70
Gambar 14 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Security</i>	73
Gambar 15 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Fulfillment</i>	75
Gambar 16 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Personalization</i>	76
Gambar 17 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Information</i>	78
Gambar 18 Rentang Penilaian Sub-Variabel <i>Empathy</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Trade Expo Indonesia 2021 – Digital Edition

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian di PT Debindomulti Adhiswasti

Lampiran 3. Hasil Turn It In

Lampiran 4. Bukti Bimbingan Siakad

Lampiran 5. Instrumen Penelitian

Lampiran 6. Pedoman Wawancara

Lampiran 7. Biodata Penulis

DAFTAR PUSTAKA

- (ICCA), I. C. (2019). *Laporan Data Indonesia Congress and Convention Association (ICCA) Statistic*.
- (IECA), I. E. (n.d.). *Data Indonesia Exhibition Companies Association (IECA)*.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Burhan, B. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- E, G. (1979). The Marketing of Professional Services - An Organizational Dilemma. *European Journal of Marketing Vol. 13 No. 5*, 308-318.
- Imam, G. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kuswanto, D. (2012). *Statistik untuk Pemula dan Orang Awam*. Jakarta: Penerbit Laskar Aksara.
- M, K. (2004). *Meeting Incentive Trip Conference Exhibition*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Retrieved from Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pemerintah, P. (2020). *Patent No. (PP) Nomor 21 Pasal 2 Ayat 1, Pasal 2 Ayat 2, Pasal 4 Ayat 1*.
- Puspitaningtyas, K. &. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Rifai, T. (2014). *Tourism and Rural Development: The Sustainability Challenge*.
- S, A. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sekaran, U. (Jakarta). *Metode Penelitian Bisnis*. 2006: Salemba Empat.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suomi, H. L. (2008). Dimensions of E-Service Quality: An Alternative Model.
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UNWTO. (2016). *World Tourism Barometer*.
- Wanada, E. (2009). *Rural Tourism Development Localism and Cultural Change*.
- Whitney, F. (1960). *The Element of Research*. New York: Prentice-Hall, Inc.