

**KUALITAS PELAYANAN PT.WANINDO PRIMA DILIHAT
DARI PRESPEKTIF PELANGGAN**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Konvensi dan Event
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Oleh :
NELTASYA CECILIA SUTANTO
Nomor Induk : 201822668

**JURUSAN PERJALANAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN KONVENSI DAN EVENT**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

“ KUALITAS PELAYANAN PT.WANINDO PRIMA DILIHAT DARI PRESPEKTIF PELANGGAN “

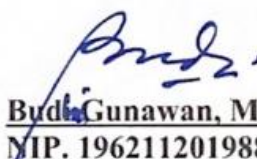
NAMA : NELTASYA CECILIA SUTANTO
NIM : 201822668
ROGRAM STUDI : MANAJEMEN KONVENSI DAN EVENT

Pembimbing I

Pembimbing II



Marsianus Raga, S.ST.Par.,MMP.ar.,CEE
NIP. 197510242009021001



Budi Gunawan, MA.,Ph.D
NIP. 196211201988031002

Bandung, Juni 2022

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL PROYEK AKHIR

"KUALITAS PELAYANAN PT.WANINDO PRIMA DILIHAT DARI PRESPEKTIF PELANGGAN"

NAMA : NELTASYA CECILIA SUTANTO
NIM : 201822668
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN KONVENSI DAN EVENT

Pembimbing Utama,



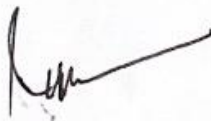
Marsianus Raga, S.ST.Par.,MMP.ar.,CEE
NIP. 197510242009021001

Pembimbing Pendamping,



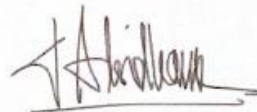
Budhi Gunawan, MA.,Ph.D
NIP. 196211201988031002

Penguji I,



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Penguji II,



Deddy Adisudharma, S.Sos., MM
NIP. 197000210 20031 2001

Bandung, 5 September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

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

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Neltasya Cecilia Sutanto
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 4 Juli 2000
NIM : 201822668
Program Studi : Manajemen Konvensi dan Event
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“Kualitas Pelayanan PT.Wanindo Prima Dilihat Dari Prespektif Pelanggan”
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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir 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 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 Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Juni 2022



Neltasya Cecilia Sutanto
201822668

ABSTRAK

PT. Wanindo Prima didirikan pada tahun 1993 adalah perusahaan yang terintegrasi bisnis jasa penyedia alat promosi pameran. Sebagai perusahaan penyedia jasa alat promosi pada pameran, PT.Wanindo Prima harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, sehingga pelanggan akan terus menggunakan jasa kontraktor dari PT.Wanindo Prima jika mengetahui hal apa saja yang diinginkan pelanggan. Maka dari itu penulis, meneliti mengenai Kualitas Pelayanan di PT. Wanindo Prima dari prespektif pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa PT.Wanindo Prima sebelumnya.

Teori yang digunakan penulis adalah SERVQUAL : *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance*. Dengan mengetahui Ekspetasi dan Presepsi dari 12 pelanggan organizer PT.Wanindo Prima. Metode penelitian ini yaitu, Kuantitatif Deskriptif. Dengan didalamnya terdapat analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*). Dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu, terdapat 6 indikator yang perlu di perbaiki oleh PT.Wanindo Prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kontraktor Pameran, Ekspetasi, Prespsi.

ABSTRACT

PT. Wanindo Prima was founded in 1993, is an integrated company in the business of providing Exhibition Contractor. As a service provider company for Construction service at exhibitions, PT. Wanindo Prima must provide the best service to its customers, so that customers will continue to use the services of contractors from PT. Wanindo Prima if they know what the customer wants. Therefore this study is about service quality at PT. Wanindo Prima from the perspective of customers who have used the services of PT. Wanindo Prima before.

The theory used in this study is SERVQUAL: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. By knowing the Expectations and Perceptions of the 12 customers of PT. Wanindo Prima. This research method is descriptive quantitative. With in it there is an analysis of IPA (Importance-Performance Analysis).Based on the result of the study, there are 6 indicators that need to be improved by PT. Wanindo Prima to improve the quality of service in this regard.

Keywords : Service Quality, SERVQUAL, Exhibition Contractor, Expectations, Perceptions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “**Kualitas Pelayanan PT.Wanindo Prima Dilihat Dari Prespektif Pelanggan**” sesuai pada waktu yang telah ditentukan. Adapun penulisan Proyek Akhir ini diajukan sebagai memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Konvensi dan Event, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyajian Proyek Akhir ini, penulis menyadari masih belum mendekati kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa berhasilnya studi penyusunan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis. Sehingga sepatutnya penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danovan L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Direktur Poltekpar NHI Bandung
2. Bapak Marsianus Raga S.ST.Par.,MMP.ar.,CEE., Selaku Ketua Jurusan Perjalanan Poltekpar NHI Bandung dan Selaku Pembimbing I
3. Bapak Reza Nurizki S.pd.,M.Sc. Selaku Ketua Prodi Manajemen Konvensi dan Event
4. Bapak Drs. Budi Gunawan,MA.,Ph.D., selaku Pembimbing II

5. Seluruh dosen dan staff pengajar, khususnya pengajar Program Studi Manajemen Konvensi dan Event, yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan selama penulis menjalankan studi di Poltekpar NHI Bandung
6. Ibu Febriana dan Ibu Jenny selaku perwakilan dari PT. Wanindo Prima yang membantu dan mengizinkan penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung dan memfasilitasi penulis selama melakukan penyusunan Proyek Akhir ini.
8. Girvan Gunawan selaku *support system* yang selalu menyemangati dan memberi dukungan penuh pada penulis selama melakukan penyusunan Proyek Akhir ini.
9. Aulia Nurul Nizah, Fani Marito Manalu, dan Philip Agus Halim selaku teman seperjuangan yang selalu mendukung penulis dalam menyusun Proyek Akhir ini.

Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membantu dan membimbing selama penyusunan Proyek Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat diterima dan dilanjutkan ke proses selanjutnya yaitu penyusunan Proyek Akhir.

Bandung, 15 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Objek Penelitian	23
C. Populasi dan Sampling	24
D. Metode Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel	26
F. Analisis Data.....	28
G. Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	65
A. Kesimpulan	65

B. Rekomendasi.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2. Atribut Pelayanan	27
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Ekspetasi	29
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Presepsi	30
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 6. Skala Likert.....	34
Tabel 7. Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 8. Skala Likert Ekspetasi dan Presepsi.....	36
Tabel 9. Ekspetasi Dimensi <i>Tangible</i>	37
Tabel 10. Ekspetasi Dimensi <i>Empathy</i>	38
Tabel 11. Ekspetasi Dimensi <i>Reliability</i>	40
Tabel 12. Eksptesasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 13. Ekspetasi Dimensi <i>Assurance</i>	42
Tabel 14. Presepsi Dimensi <i>Tangible</i>	43
Tabel 15. Presepsi Dimensi <i>Empathy</i>	45
Tabel 16. Presepsi Dimensi <i>Reliability</i>	46
Tabel 17. Presepsi Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 18. Presepsi Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 19. Nilai Rata-rata Dimensi <i>Tangible</i>	50
Tabel 20. Nilai Rata-rata Dimensi <i>Empathy</i>	53
Tabel 21. Nilai Rata-rata Dimensi <i>Reliability</i>	55
Tabel 22. Nilai Rata-rata Dimensi <i>Responsiveness</i>	56

Tabel 23. Nilai Rata-rata Dimensi <i>Assurance</i>	57
Tabel 24. Indikator Kuadran A	60
Tabel 25. Indikator Kuadran B	61
Tabel 26. Indikator Kuadran C	62
Tabel 27. Indikator Kuadran D.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Contoh <i>Service Feedback Form</i> Yang Sudah Diisi Pelanggan.....	4
Gambar 2. Exhibition Key Players	10
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4. Kuadran Analisis IPA	33
Gambar 5. Pakaian Rapi Personil PT. Wanindo Prima	51
Gambar 6. Hasil Pembangunan Booth oleh PT. Wanindo Prima.....	52
Gambar 7. Board Jadwal Meeting	68
Gambar 8. Contoh <i>Google Form Service Feedback</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Lokus

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Surat Izin Telah meneliti Lokus

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Lampiran 5 Form Bukti Bimbingan

DAFTAR PUSTAKA

- Berridge. (2007). *Events design and Experiences*. Burlington, MA: Oxford,MA.
- Bruhn, M. K., & Hadwich, K. (2005). *Managing the service quality of trade fairs*. Wiesbaden, Germany: Gabler Verlag.
- Fitz-Roy, & Garry. (1999). *Exhibition :A complete guide*. Warriewood, NSW: Business & Professional publishing.
- Fraenkel, J. &. (1990). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: Mc.Graw Hill Pub Co.
- G.Fenich, G. (2008). *Meetings,Expositions,Events, and Convention*. USA: Pearson Education, Inc.
- Getz, D. (2008). Event Tourism: definition, evolution and research. *Tourism Management*. 29(3); 403-428.
- Gofman, A., Moskowitz, H., & Mets, T. (2011). Marketing museums and exhibitions: What drives the interest of young people. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 20(5/6); 601–618.
- Jae, L. M., Sanggun, L., & Joo, Y. M. (2014). The Effects of Exhibition Service Quality on Exhibitor Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2-14.
- Jin, X., & Weber, K. (2016). Exhibition destination attractiveness – organizers' and visitors' perspectives",. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28 Issu, 2795- 2819.
- Jung. (2005). Determinants of exhibition service quality. *Journal of Convention and Event Tourism*, DOI: 10.1080/19368623.2014.934982.
- Lee, M. &. (2009). Exhibition service quality, satisfaction and behavioral intentions as perceived by attendees. *Proceedings of the 2009 APac-CHRIE Annual Conference*. Singapore.
- Lin, C., & Lin, C. (2013). Exhibitor perspectives of exhibition service quality. *Journal of Convention and Event Tourism*, 14(4), 293–308.
- Lovelock. (2004). *Services, Marketing, : People, technology Strategy*. 5e.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Parasuraman. (1988). SERVQUAL: A Multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1); 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1); 12-40.
- Patrick. (2004). *Organik Chemistry*. London: Bios Scientific.
- Purwanto. (2010). *Evaluasi Hasil belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sitinjak, T. J. (2006). *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah*.
- Tanner, J. F., Chonko, L. B., & Ponzurick, T. V. (2001). A learning model of trade show attendance. *Journal of Convention and Exhibition Management*, 3(3), 3–26.
- Tjiptono. (2007). *Service, Quality and Satisfaction*. EDISI II, Penerbit :Andy.
- Wirahtha, I. M. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi Offset.