

KUALITAS PELAYANAN DI HIS CORP BANDUNG

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

GISMA RAIBESTARI
Nomor Induk : 201621187

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT*

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
NHI BANDUNG
2020

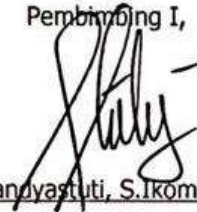
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN DI HIS CORP BANDUNG

NAMA : Gisma Raibestari
NIM : 201621187
PROGRAM STUDI : Manajemen Konvensi dan Event
JURUSAN : Perjalanan

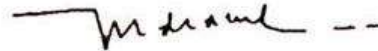
Pembimbing I,



Indriyani Handiyastuti, S.Ikom., M.Sc., CHE

NIP 19800121.200502.2.001

Pembimbing II,



Dr. R. Kusherdayana, M.Pd.

NIP 19640630.198703.1.001

Bandung, 8 September 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



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

NIP.19710506 199803 1 001

Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

*“Do no grieve over what has passed, unless it makes you work harder for what is
about to come.”*

-Umar bin Khatab

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

Keluarga,

Karya ini sebagai bukti rasa kasih sayang, terimakasih yang mendalam dari saya, terhadap perjuangan, pengorbanan dan juga dukungan dukungan dari keluarga dalam memberikan sebagian waktu dan tenaga untuk mendukung saya dalam melalui segala masalah dan rintangan yang saya hadapi selama menyusun karya ini.

Terimakasih sudah selalu sabar, setia dan selalu ada hingga saat ini.

HIS Corp Bandung,

Karya ini sebagai bentuk rasa terimakasih kepada HIS Corp Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di HIS Corp Bandung.

PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gisma Raibestari
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 7 Juli 1998
NIM : 201621187
Program Studi : Manajemen Konvensi & Event
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"KUALITAS PELAYANAN DI HIS CORP BANDUNG" 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 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 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 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, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,




GISMA RAIBESTARI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pengantin terhadap kualitas pelayanan di HIS Corp Bandung., sehingga dapat diketahui apa saja faktor-faktor untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dengan menggunakan dimensi SERVQUAL John Haywood Farmer's.

Pada penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan kuisioner yang disebar kepada 48 pengantin HIS Corp Bandung sebagai sampel, teknik analisis data menggunakan metode analisis importance-performance (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di HIS Corp Bandung dari tiga aspek dimensi menunjukkan hasil yang sangat baik dengan aspek *Professional Judgement* menjadi aspek yang sangat mempengaruhi kualitas layanan dengan presentase 91,78%, *People's Behavior* 91,64%, dan *Physical Facilities, Processes and Procedures* 89,48% sebagai hasil yang paling rendah. Namun masih harus dilakukan perbaikan berdasarkan analisis importance-performance (IPA) yang ada pada diagram kartesius karena masih ada 4 variabel yang harus ditingkatkan karena dianggap penting oleh pelanggan dikuadran A dan sembilan variabel yang harus ditingkatkan karena kurang memuaskan oleh pelanggan dikuadran C.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan di HIS Corp Bandung berada pada kategori sangat baik dan rata-rata keseluruhan hasil kenyataan mendekati harapan dari pelanggan namun masih membutuhkan perbaikan karena aspek *Physical Facilities, Processes and Procedures* berada pada kategori terendah dan harus lebih memperhatikan kapasitas ruang gedung pernikahan HIS Corp Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the expectations and perceptions of visitors on service quality in HIS Corp Bandung, so that factors can be identified to increase the bride satisfaction by using John Haywod Farmer's SERVQUAL dimension.

In this study using descriptive quantitative, with the method of collecting data using interviews, documentation, and questionnaires distributed to 48 brides of HIS Corp Bandung as samples, the data analysis technique uses the importance-performance analysis (IPA) method.

The results showed the quality of service at HIS Corp Bandung from three dimensions aspects showed very good results with the Professional Judgment aspects being the aspects that greatly affected the service quality with a percentage of 91.78%, People's Behavior 91.64%, and Physical Facilities, Processes and Procedures 89.48% as the lowest yield. However, improvement still needs to be done based on the importance-performance analysis (IPA) contained in the Cartesian diagram because there are still 4 variables that must be improved because it is considered important by customers in quadrant A and nine variables that must be improved because it is less satisfying by customers in quadrant C.

The conclusion of this study is that the quality of service at HIS Corp Bandung is in the very good category and the overall average results are close to the expectations of customers but still needs improvement because the aspects of Physical Facilities, Processes and Procedures are in the lowest category and must pay more attention to building space capacity HIS Corp Bandung's wedding.

KEYWORDS : Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini yang berlokasi di HIS Corp Bandung yaitu HIS Balai Sartika dan HIS Kologdam, Bandung.

Proyek Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada program Diploma IV, Manajemen Konvensi & Event di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, dengan judul Proyek Akhir mengenai **“KUALITAS PELAYANAN DI HIS CORP BANDUNG”**.

Dalam penulisan Proyek Akhir ini penulis tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM. Par., CHE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan
4. Bapak Marsianus Raga, MM. Par. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Konvensi dan Event.
5. Ibu Indriyani Handyastuti, S.I.kom., M.Sc., CHE. Selaku Dosen pembimbing I dalam penelitian ini

6. Bapak Dr. Herry Kuserdayana, M.Pd. selaku Pembimbing II dalam penelitian ini
7. Kepada HIS Corp Bandung yang telah bersedia dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepada Alm. Kakek Darwih yang sudah mengajarkan penulis betapa pentingnya pendidikan.
9. Kepada Ibu Dede, Bapak Dede, Kak Gilang, Kak Gina, Kak Annies, Kak Rifky, selaku orang tua dan saudari tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moril dan materil.
10. Kepada Anantamma Wisetsa yang selalu memberikan semangat dan perhatiannya kepada penulis.
11. Kepada Jihan Khoirunnisa, Fatiyah Rahmah, Nabila Nursyabani, Lidya Sintauly Siringoringo, dan Fitri Saridamayanti selaku sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Teman seperjuangan MBK 2016 dan semua pihak yang turut membantu dan memberi dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan penulis serta terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian ini. Melalui Proyek Akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi

kelancaran kesuksesan penelitian ini. Maka dari itu penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam pengerjaan Proyek Akhir ini.

Bandung, 15 Juli 2020

Gisma Raibestari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Identifikasi Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORI	10
A. Konsep Teori Event	10
B. Konsep Teori Pesta Pernikahan	13
C. Konsep Teori <i>Wedding Organizer</i>	14
D. Konsep Teori Kualitas, Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan	15
E. Penelitian Terdahulu	30
F. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Obyek Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Metode Pengumpulan Data	41
E. Definisi Operasional Variabel	49
F. Analisis Data	51
G. Jadwal Penelitian	57
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58

1. Data Hasil Karakteristik Responden	58
2. Data Tingkat Harapan.....	65
3. Data Tingkat Kinerja.....	81
4. Hasil Importance Performance Analysis	107
B. Pembahasan.....	109
1. Analisis Kepentingan Atribut	110
2. Analisis Kinerja Atribut	116
3. Analisis <i>Importance Performance</i>	121
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	129
A. Kesimpulan	129
B. Rekomendasi.....	131
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	141

DAFTAR TABEL

TABEL 1	PENELITIAN TERDAHULU.....	30
TABEL 2	KERANGKA PEMIKIRAN.....	33
TABEL 3	<i>MATRIX OF VARIABLE</i>	45
TABEL 4	JADWAL PENELITIAN.....	52
TABEL 5	HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT.....	45
	EKSPEKTASI.....	45
TABEL 6	HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT.....	46
	HARAPAN.....	46
TABEL 7	HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN TINGKAT.....	48
	EKSPEKTASI.....	48
TABEL 8	HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN TINGKKAT.....	48
	HARAPAN.....	48
TABEL 9	<i>MATRIX OF VARIABLE</i>	49
TABEL 10	KATEGORI INTERPRETASI SKOR.....	57
TABEL 11	JADWAL PENELITIAN.....	57
TABEL 12	JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	58
TABEL 13	USIA RESPONDEN.....	59
TABEL 14	PEKERJAAN RESPONDEN.....	60
TABEL 15	PENGHASILAN RESPONDEN.....	62
TABEL 16	<i>VENUE PERNIKAHAN</i>	63
TABEL 17	FREKUENSI DATA TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT....	66
	<i>PROFFESIONAL JUDGEMENT</i>	66
TABEL 18	FREKUENSI DATA TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT....	69
	<i>PHYSICAL FACILITIES, PROCESSES,</i>	69
	<i>AND PROCEDURES</i>	69
TABEL 19	FREKUENSI DATA TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT...75	
	<i>PEOPLE'S BEHAVIOR</i>	75

TABEL 20	FREKUENSI DATA TINGKAT KINERJA ATRIBUT.....	81
	<i>PROFFESIONAL JUDGEMENT</i>.....	81
TABEL 21	FREKUENSI DATA TINGKAT KINERJA <i>PHYSICAL</i>.....	86
	<i>FACILITITES, PROCESSES, AND PROCEDURES</i>.....	86
TABEL 22	FREKUENSI DATA TINGKAT KINERJA.....	99
	ATRIBUT <i>PEOPLE'S BEHAVIOR</i>.....	99
TABEL 23	SKOR INDIKATOR KEPENTINGAN DAN KINERJA.....	110
TABEL 24	NILAI TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT.....	110
TABEL 25	NILAI TINGKAT KINERJA ATRIBUT.....	116
TABEL 26	GAP NILAI KEPENTINGAN DAN KINERJA.....	121

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	<i>A SUGGESTED CATEGORIZATION OF SPECIAL EVENT.....</i>	11
GAMBAR 2	<i>A TYPOLOGY OF EVENTS.....</i>	12
GAMBAR 3	<i>A MODEL SERVICE QUALITY.....</i>	19
GAMBAR 4	DIAGRAM KARTESIUS.....	48
GAMBAR 5	DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN.....	59
	BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	59
GAMBAR 6	DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN.....	60
	BERDASARKAN USIA.....	60
GAMBAR 7	DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN.....	61
	BERDASARKAN PEKERJAAN.....	61
GAMBAR 8	FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN.....	62
	PENGHASILAN.....	62
GAMBAR 9	DIAGRAM FREKUENSI RESPONDEN.....	63
	BERDASARKAN <i>VENUE</i> PERNIKAHAN.....	63
GAMBAR 10	<i>VENUE</i> PERNIKAHAN HIS KOLOGDAM.....	64
GAMBAR 11	<i>VENUE</i> PERNIKAHAN HIS BALAI SARTIKA.....	64
GAMBAR 12	<i>STREET VIEW</i> 360 JALAN DEPAN.....	88
	HIS KOLOGDAM.....	88
GAMBAR 13	PETA LOKASI HIS KOLOGDAM.....	89
GAMBAR 14	PETA LOKASI HIS BALAI SARTIKA.....	90

GAMBAR 15	GEDUNG PERNIKAHAN HIS CORP BANDUNG.....	91
GAMBAR 16	<i>MAKE UP ROOM</i> DI GEDUNG PERNIKAHAN.....	92
GAMBAR 17	FASILITAS GEDUNG PERNIKAHAN.....	93
	HIS KOLOGDAM.....	93
GAMBAR 18	FASILITAS GEDUNG PERNIKAHAN.....	93
	HIS BALAI SARTIKA.....	93
GAMBAR 19	<i>WEBSITE OFFICIAL</i> HIS CORP.....	95
GAMBAR 20	AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM.....	96
	HIS CORP BANDUNG.....	96
GAMBAR 21	SERAGAM KARYAWAN HIS CORP BANDUNG.....	105
GAMBAR 22	DIAGRAM KARTESIUS DISTRIBUSI.....	108
	FREKUENSI TINGKATEKSPEKTASI.....	108
	TERHADAP TINGKAT HARAPAN.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	SURAT IZIN PENELITIAN.....	141
LAMPIRAN 2	SURAT IZIN PENELITIAN DARI LOKUS.....	142
LAMPIRAN 3	FORMULIR PERSETUJUAN PEMBIMBING I.....	143
LAMPIRAN 4	FORMULIR PERSETUJUAN PEMBIMBING II.....	144
LAMPIRAN 5	<i>MATRIX OF VARIABLE (MOV)</i>	145
LAMPIRAN 6	ALAT KUMPUL DATA KUISIONER.....	146
LAMPIRAN 7	ALAT KUMPUL DATA WAWANCARA.....	151
LAMPIRAN 8	DATA EKSPEKTASI.....	153
LAMPIRAN 9	DATA HARAPAN.....	153
LAMPIRAN 10	OUTPUT SPSS EKSPEKTASI.....	154
LAMPIRAN 11	OUTPUT SPSS HARAPAN.....	155
LAMPIRAN 12	DIAGRAM KARTESIUS.....	156
LAMPIRAN 13	DATA DIRI PENULIS.....	157
LAMPIRAN 14	TURN IT IN.....	158

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1997). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azzahra, F. (2015). *Manajemen Komplain*.
- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bekti, S. (2018, Desember 26). *Tugas dan Peran Wedding Organizer*. Retrieved Maret 26, 2020, from <https://www.weddingku.com/blog/tugas-dan-peran-wedding-organizer>
- Bekti, Setia. (2019, Februari 21). *Mana Yang Anda Butuhkan, Wedding Planner Atau Wedding Organizer?* Retrieved from Weddingku: <https://www.weddingku.com/blog/mana-yang-anda-butuhkan-wedding-planner-atau-wedding-organizer>
- Berry, L. L. (1984). Service Marketing. *Service Marketing is Different*, 29-36.
- Budiaji, W. (2013). *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*, 128.
- Cermati. (2017, Maret 18). *Tips Cerdas Memilih Gedung Pernikahan Terbaik*. Retrieved from Cermati.com: <https://www.cermati.com/artikel/tips-cerdas-memilih-gedung-pernikahan-terbaik>
- Chairil, A., & Ghozali, I. (2001). *Teori Akuntansi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Creswell, J. W. (2011). *Educational Research : Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. USA: Addison Wesley.
- Donsu, T. D. (2017). *Psikologi Keperawatan, Aspek-Aspek Psikologi, Konsep Dasar Psikologi, Teori Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Douglas, A., & Muir, L. (2006). Quality Management. *Quality Management in Professional Service Firms : John Haywood-Farmer Revisited* , 3.
- Dyandra&Co. (2019, Maret 04). *Industri MICE: Kinerja Dyandra di awal tahun 2019*. Retrieved from Dyandra Media: <https://www.dyandramedia.com/news-detail/industri-mice-kinerja-dyandra-di-awal-tahun-2019>
- Elizabeth, J. (2018, Agustus 06). *9 Pertimbangan Sebelum Memilih Lokasi Pernikahan*. Retrieved from Popbela: <https://www.popbela.com/relationship/married/johanna-elizabeth/tips-memilih-lokasi-pernikahan/full>
- Fimela. (2014, Mei 23). *Menata Gedung resepsi pernikahan*. Retrieved from Fimela: <https://www.fimela.com/lifestyle-relationship/read/3842104/menata-gedung-resepsi-pernikahan>

- Ghobadian, A., & Speller, S. (1993). Service Quality. *Service Quality Concept and Models*.
- Haywood, J. (1988). Service Quality. *A Conceptual Model of Service Quality*, 19.
- Indosdm. (2008, November 04). *Fleksibilitas*. Retrieved from Indosdm: <http://indosdm.com/kamus-kompetensi-fleksibilitas-flexibility>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Irawan, H. (2010). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- KBBI. (2020, April 14). *Saran*. Retrieved from KBBI: <https://kbbi.web.id/saran>
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kesuma, D. (2012). *Pendidikan Karakter Kajian Teori dan Praktik di Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Kevin, A., Saridamayanti, F., Raibestari, G., Savira, K., Wicaksono, N. V., & Nursyabani, N. P. (2019). *Preferensi Pasar Terhadap Pesta Pernikahan di Kota Bandung 2019*. Bandung: STP NHI Bandung.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lau, C. K., & Hui, S. H. (2010). Hospitality Management. *Selection Attributes of Wedding Banquet Venue : An Exploratory Study of Hongkong Prospective Wedding Couples*, 268-276.
- Licia. (2015, April 08). *5 Tips Dalam Memilih Venue Pernikahan*. Retrieved from The Bride Dept: <http://thebridedept.com/5-tips-dalam-memilih-venue-pernikahan/>
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1997). *Importance-Performance Analysis*.
- Mayer, R. R., & Greenwood, E. (1984). *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*. Jakarta: Rajawali.
- Milen, A. (2004). *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nithila, S., & Madushyani, D. (2013). "Your Dream" *Virtual Wedding Planning System*, 31.
- Noor, A. (2013). *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurgiyantoro, B. (2001). *Penilaian dalam Pengajaran Bahasa dan Sastra*. Yogyakarta: BPF.

- Parappagoudar, S. K., & Ramanjaneyalu, N. (2018). *A Study on Factors Influencing Wedding Quality by Using Model Developed by Haywood Farmer's Evaluation of Service Quality*, 101.
- Parasuraman, A. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, 42.
- Putri, B. D. (2018). *Ekonomi. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Wedding Organizer Adena Griya Manten Pagutan Mataram Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 65.
- Rachmah, R. A., & Kardian, A. R. (2015). *SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PADA WEDDING ORGANIZER "THE PURPLE HOUSE"*, 2.
- Rogers, E. M., & Kincaid, D. L. (1981). *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*.
- Rounala, A. (2013). *An Assessment of Future Trends In Wedding Planning*.
- Schumann, F. R., & Amado, C. (2010). *Journal of Tourism and Heritage. Japanese Overseas Weddings in Guam: A Case Study of Guam's First Hotel Wedding Chapel*, 174.
- Shone, A., & Parry, B. (2010). *Successful Event Management: A Practical Handbook*. United Kingdom: Brendan George.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika.
- Simamora, B. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soehardi. (2003). *Esensi Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Subagyo, P. J. (2011). *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Subroto, S. (2010). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsudin, M. A. (1997). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Media Pendidikan.
- Tempo.co. (2017, Januari 24). *Bisnis Pernikahan di Indonesia Capai US\$7 Miliar per Tahun*. Retrieved Maret 26, 2020, from <https://gaya.tempo.co/read/839343/bisnis-pernikahan-di-indonesia-capai-us7-miliar-per-tahun/full&view=ok>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Waluya, B. (2007). *Sosiologi : Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT. Setia Purna Inves.
- Weddingku. (2015, Agustus 12). *6 Tips Memilih Venue Pernikahan*. Retrieved from Weddingku: <https://www.weddingku.com/blog/6-tips-memilih-venue-pernikahan>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Kembangan Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Wikipedia. (2020, April 10). *Pakaian*. Retrieved from Wikipedia: <https://id.wikipedia.org/wiki/Pakaian>
- Winsted, K. F. (2000). *European Journal of Marketing. Service Behaviours that Lead to Satisfied Customers*, 319-417.