

KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN DI MONATA WEDDING BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Konvensi dan *Event*
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

DYAH FADHILAH ANGGANI

201721878

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT*
JURUSAN PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG
2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR
**KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN DI MONATA
WEDDING BANDUNG**

Nama : Dyah Fadhillah Anggani
Nim : 201721878
Program Studi : Manajemen Konvensi Dan Event
Jurusan : Perjalanan

Pembimbing I,



Marsianus Raga, MM. Par., CEP.,
CEM., CEE.
NIP. 19751024 200902 1 001

Pembimbing II,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,
MM.Par., CHE.
NIP: 19710316 199603 2 001

Bandung, 15 Desember 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Plt.Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung,

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

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

MOTTO

Jika kau tidak mampu terbang, maka berlارilah. Jika kau tak mampu berlari, maka berjalanlah.

(Not Today – BTS)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan Proyek Akhir ini kepada:

Dyah Fadhilah Anggani

Atas kerja keras dan usaha pantang menyerah dalam menyusun Proyek

Akhir ini.

Keluarga

Bagi kedua orang tua, dan kakak yang selalu mendukung dan mendoakan

selama menyusun Proyek Akhir ini.

Manajemen Konvensi dan Event 2017

Yang selalu ada untuk mendukung saya dalam baik dan buruk saya.

Dosen Prodi MKE dan Dosen Pembimbing

Terimakasih atas bimbingan, dukungan, dan masukan yang telah

diberikan.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

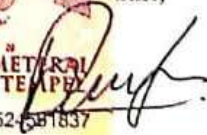
Nama : Dyah Fadhilah Anggani
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 12 April 1998
NIM : 201721878
Program Studi : Manajemen Konvensi dan Event

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan Pernikahan di Monata Wedding 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 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 apa 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 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, 19 Oktober 2021

Yan  aan,


Dyah Fadhilah Anggani

201721878

ABSTRAK

Wedding organizer merupakan sebuah organisasi atau lembaga yang secara khusus melayani di bidang pernikahan dan secara khusus membantu calon pengantin menyiapkan sesuatu yang bersangkutan dengan acara sakral pernikahan agar berjalan sesuai dengan harapan seperti membantu mengkonsepkan acara pernikahan, menyediakan dan memberikan informasi tentang berbagai hal yang berhubungan dengan acara pernikahan, dan lainnya khususnya *wedding organizer* Monata Wedding di Bandung. Kualitas pelayanan menjadi salah satu penyebab yang butuh diperhatikan dalam menjadi penentu sebuah keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan pada Monata Wedding menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) dimana untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pada pelanggannya dalam kurun waktu 2019-2021. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi dan teknik analisis data yang digunakan adalah statistic deskriptif dengan alat bantu secara komputerisasi yaitu dengan program SPSS. Hasil yang telah ditemukan menunjukkan nilai rata-rata pada masing-masing dimensi dikategorikan baik. Oleh karena itu kualitas pelayanan pada Monata Wedding masuk ke dalam kriteria baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Special Event, TERRA, *Wedding Organizer*, pernikahan, *event*

ABSTRACT

Wedding organizer is an organization or institution that specifically serves in the field of weddings and specifically helps the bride and groom prepare something related to the sacred wedding event so that it goes according to expectations such as helping to conceptualize the wedding event, providing and providing information about various matters relating to the event. weddings, and others, especially the wedding organizer Monata Wedding in Bandung. Service quality is one of the causes that need to be considered in determining the success of an institution in providing services. To assess the quality of service at Monata Wedding using 5 dimensions, namely tangible (physical evidence), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (guarantee) where to find out the services provided to their customers in the period of 2019-2021. The data collection tools used in this research are questionnaires and documentation and the analysis technique used is descriptive statistics with computerized tools, namely the SPSS program. The results that have been found show the average value for each dimension is categorized as good. Therefore, the quality of service at Monata Wedding is included in good criteria.

Keywords: Service Quality, Special Event, TERRA, Wedding Organizer, wedding, event

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Pernikahan di Monata Wedding Bandung”** sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dengan baik. Penulisan Proyek Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi Bisnis Konvensi & Event di Sekolah tinggi Pariwisata Bandung.

Dengan itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Proyek Akhir ini berlangsung. Sehingga secara khusus penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. ADAK Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Marsianus Raga, MM. Par. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Konvensi & Event serta sebagai dosen pembimbing pertama dalam menyusun penulisan Proyek Akhir.
5. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. sebagai dosen pembimbing kedua, atas bantuan dan bimbingannya dalam menyusun penulisan Proyek Akhir.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar, terlebih kepada pengajar Program Studi Manajemen Konvensi dan Event yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan baik materi atau pun praktek selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
7. Ibu Sheila Vanesa selaku Chief Financial Officer Monata Wedding yang telah membantu dan mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penulisan Proyek Akhir ini.

8. Bapak saya Samsul Bakri dan ibu saya Endah Suwarni serta kakak saya Abdul Roziq Bakri yang telah memberikan semangat dan doa secara langsung atau pun tidak langsung.
9. Rekan Mahasiswa khususnya mahasiswa Manajemen Konvensi dan Event angkatan 2017.
10. Ragil Septi, Ninda Wulandira, Fitra Syafira, Macintya Anggani, Muhammad Andhyka Satria. P, Fariz Aswari, Aulia As-Shiddiq yang telah memberikan semangat secara terus menerus dalam penyusunan Proyek Akhir ini.

Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membimbing dan membantu selama penyusunan Proyek Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penulisan Proyek Akhir ini, maka dari itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun dalam perbaikan dan peningkatan ilmu pengetahuan penulis. Penulis berharap semoga Penelitian Proyek Akhir ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan bagi para pembaca.

Bandung, 9 April 2021

Penulis

Dyah Fadhilah Anggani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
1. Tujuan Formal	10
2. Tujuan Operasional	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat akademis.....	11
2. Manfaat praktis.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. <i>Event</i>	12
2. Special Event.....	16
3. Pernikahan.....	18
4. Kualitas Pelayanan	19
B. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Objek Penelitian	29
1. Profil Perusahaan.....	30
2. Ruang Lingkup Perusahaan.....	30
3. Standart Operasional Procedure	31

4. Struktur Organisasi	32
C. Populasi dan Sampling	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
D. Metode pengumpulan Data	34
1. Teknik pengambilan data	34
a. Survey	34
b. Studi Pustaka	34
2. Alat Kumpul Data	35
a. Kuesioner	35
E. Definisi Operasional Variabel	35
F. Analisis Data	43
1. Teknik Analisis Data	43
2. Alat Analisis Data	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	47
G. Jadwal Penelitian	48
BAB IV	89
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
A. Hasil Penelitian	89
B. Pembahasan	110
BAB V	125
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	125
A. Simpulan	125
B. Rekomendasi	127
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2 Logo Monata Wedding	30
Gambar 3 Struktur Organisasi	32
Gambar 4 Skala Rentang	45
Gambar 5 Perhitungan Skala Rentang	111
Gambar 6 Rentang Penilaian Pada Aspek Tangible (Wujud Fisik).....	113
Gambar 7 Panitia Menggunakan Pakaian Yang Rapih Dan Sopan	114
Gambar 8 Rentang Penilaian Pada Aspek Empathy (Empati).....	116
Gambar 9 Penyelenggara Berperilaku Sopan Santun	117
Gambar 10 Rentang Penilaian Pada Aspek Reliability (Kehandalan)	119
Gambar 11 Panitia Dapat Mampu Mendampingi Memenuhi Kebutuhan.....	120
Gambar 12 Penyelenggara Mampu Dalam Membantu Calon Pengantin	121
Gambar 13 Rentang Penilaian Pada Aspek Responsiveness (Ketanggapan).....	122
Gambar 14 Rentang Penilaian Pada Aspek Assurance (Jaminan)	124
Gambar 15 Contoh Standar Grooming Pria	128
Gambar 16 Contoh Standar Grooming Wanita	128
Gambar 17 Contoh Seminar Dan Simulasi Pernikahan Budaya	130

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
tabel 1 Jumlah Nikah Di Bandung	5
Tabel 2 Tabel Matriks Operasional Variabel	36
Tabel 3 Skala Pengukuran Kuesioner	44
Tabel 4 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 5 Hasil Reliabilitas	48
Tabel 6 Jadwal Penelitian	48
Tabel 7 Skala Pengukuran Kuesioner	89
Table 8 Pakaian Yang Sopan Dan Rapih	90
Tabel 9 Menggunakan Pakaian Yang Seragam	90
Tabel 10 Penyelenggara Terlihat Segar (Well Groom).....	91
Tabel 11 Venue Bersih.....	91
Tabel 12 Venue Tidak Berbau	92
Tabel 13 Tersedia Tempat Sampah.....	92
Tabel 14 Penyelenggara Menginformasikan Kebutuhan Pernikahan	93
Tabel 15 Penyelenggara Dapat Menjembatani Antara Keinginan Calon Pengantin Dengan Keluarga	93
Tabel 16 Penyelenggara Datang Tepat Waktu.....	94
Tabel 17 Penyelenggara Bekerja Sesuai Dengan Prosedur.....	94
Tabel 18 Penyelenggara Tidak Pernah Menunjukkan Sikap Tidak Baik.....	95
Tabel 19 Penyelenggara Mudah Dihubungi.....	95
Tabel 20 Penyelenggara Menggunakan Bahasa Yang Sopan Dan Ramah	96
Tabel 21 Penyelenggara Dapat Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	97
Tabel 22 Penyelenggara Mampu Mengoptimalkan Permintaan Pelanggan.....	97
Tabel 23 Penyelenggara Memberikan Gestur Tubuh Yang Baik Saat Berkomunikasi	98
Tabel 24 Penyelenggara Berperilaku Sopan Santun	98
Tabel 25 Penyelenggara Tidak Diskriminatif	99
Tabel 26 Penyelenggara Dapat Menghargai Setiap Keinginan Pelanggan	99
Tabel 27 Penyelenggara Dapat Membantu Menyelesaikan Masalah Calon Pengantin ..	100
Tabel 28 Penyelenggara Memberikan Informasi Secara Detail	101
Tabel 29 Penyelenggara Menyampaikan Informasi Mengenai Pembayaran Secara Detail	101

Tabel 30 Penyelenggara Dapat Memberikan Contoh Gambar Dari Pernikahan Yang Akan Dibuat Sesuai Dengan Permintaan.....	102
Tabel 31 Penyelenggara Memiliki Sop Dalam Melayani Pelanggan.....	102
Tabel 32 Penyelenggara Menjelaskan Proses Persiapan Pernikahan Dengan Baik	103
Tabel 33 Penyelenggara Mampu Dalam Membantu Calon Pengantin Bersiap-Siap.....	103
Tabel 34 Penyelenggara Menguasai Peraturan-Peraturan Pernikahan Secara Budaya Dan Agama	104
Tabel 35 Penyelenggara Mampu Mendampingi Memenuhi Kebutuhan Pengantin Di Hari H.....	105
Tabel 36 Penyelenggara Dapat Melayani Permintaan	105
Tabel 37 Penyelenggara Dengan Tepat Menyediakan Keperluan Pernikahan	106
Tabel 38 Penyelenggara Dapat Bekerja Sesuai Timeline Kerja	107
Tabel 39 Penyelenggara Mampu Menanggapi Keluhan Dari Pelanggan Dengan Baik..	107
Tabel 40 Penyelenggara Memberikan Informasi Tentang Perjanjian Dalam Perencanaan Pernikahan.....	108
Tabel 41 Penyelenggara Dapat Memberikan Kepastian Terhadap Biaya Yang Akan Dikeluarkan Oleh Calon Pengantin.....	109
Tabel 42 Penyelenggara Dapat Memberikan Pelayanan Yang Tepat Waktu	109
Tabel 43 Skala Pengukuran Kuesioner	110
Tabel 44 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Pada Aspek <i>Tangible</i>	112
Tabel 45 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Pada Aspek <i>Empathy</i>	115
Tabel 46 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Pada Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	118
Tabel 47 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Pada Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	122
Tabel 48 Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Pada Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	123

DAFTAR LAMPIRAN

Instrument Penelitian.....	135
Codding Sheet.....	139
Turnitin.....	142
Keterangan Izin Lokus.....	143
Biodata Penulis.....	144

DAFTAR PUSTAKA

- A,Shone, and B, Parry (2002). Successful events management. London: Continuum, A.
- Allen, J., O'Toole, W., McDonnell, U & Harris, R (2002). Festival and Special Event Management Queensland : Jhon Wiley and sons Milton.
- Any, Noor (2009). Management Event. Bandung: Alfabeta.
- Arief, Muhtosim. 2007. Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Barlian, Eri. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Padang: Sukabina Press.
- Bogdan dan Taylor. 1975. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja.
- Fraenkel, J.R. & Wallen, N.E. (1990). How to Design and Evaluate Research in Education. New York: Mc.Graw Hill Pub Co.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. Jurnal EMBA. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 750-760
- Hasan, A. (2001). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka. Huang, J.Z. M. Li, L.A. Cai. (2010) A model of community-based festival image. International Journal of Hospitality Management
- Jasfar, Farida. (2005). Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia

Kotler, Phillip. (2009). *Management Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Makruf, Jamhari dan Asep Saepudin Jahar. 2013. *Hukum Keluarga, Pidana Dan Bisnis Kajian Perundang-Undangan Indonesia, Fikih Dan Hukum Internasional*. Jakarta: Kencana Prenadamadia Group.

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Purwanto. (2010). *Evaluasi Hasil belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Silvers, Julia Rustherford (2004). *Professional event coordination*. New Jersey : John Wiley & sons, Inc

Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. (2006). *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Sumarsono. 2007. *Pengantar Semantik*. Yogyakarta: PT. Gramedia

Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, F. (2018). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta :Penerbit Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Wirahtha, I Made. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sumber lain:

<https://www.goersapp.com/events/seminar-simulasi-rangkaian-pernikahan-adat-sunda--seminarwedding>