

BAB IV

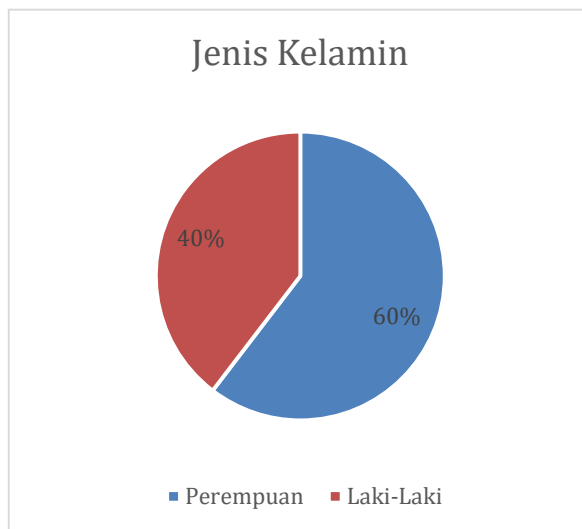
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini mengambil sampel pada delegasi *seller* Indonesia Professional Organizer Summit 2024 sebanyak 52 responden untuk diberikan angket atau kuesioner. Fokus penelitian tersebut mengenai kualitas pelayanan event Indonesia Professional Organizer Summit 2024, diantaranya; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance employee*, *empathy*, *cluster effect*, dan *others*.

Berikut profil dari responden yang telah mengisi angket yang dibagikan oleh penulis.

DIAGRAM 1
JENIS KELAMIN DELEGASI *SELLER* INDONESIA
PROFESSIONAL ORGANIZER SUMMIT 2024

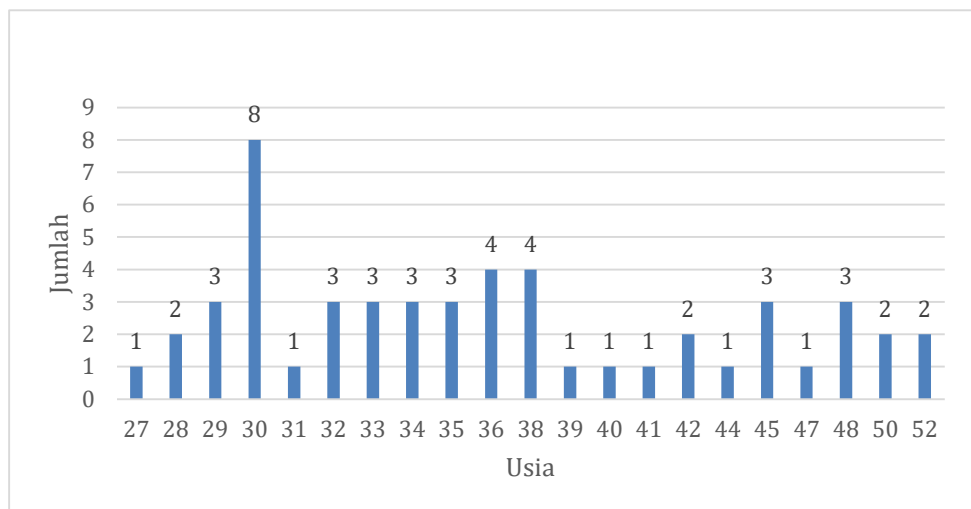


Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Berdasarkan pada data digram 1 di atas, tertera bahwa delegasi *seller* dalam IPOS 2024 lebih dominan perempuan dibanding dengan laki-laki. Hal ini

terbukti dari lima puluh dua sampel yang penulis ambil sebagai responden dari *seller* IPOS 2024, sebanyak enam puluh persen berjenis kelamin perempuan dan empat puluh persen berjenis kelamin laki-laki.

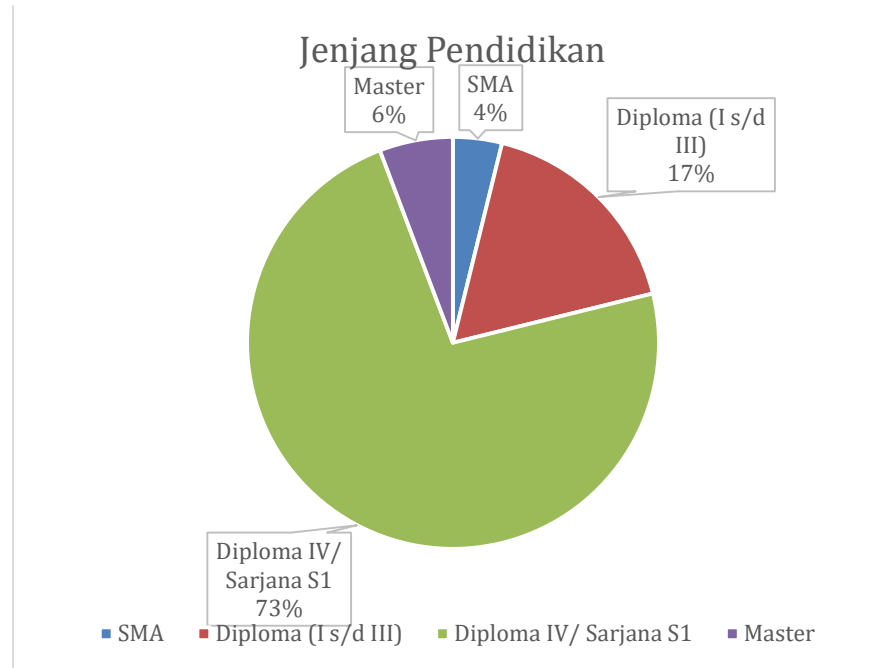
DIAGRAM 2
USIA PESERTA *SELLER* INDONESIA PROFESSIONAL
ORGANIZER SUMMIT 2024



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Diagram di atas menunjukkan distribusi usia *exhibitor* yang mengikuti *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024. Diagram tersebut menampilkan usia *exhibitor* mulai dari 27 hingga 52 tahun. Data tersebut didominasi oleh usia 30 tahun dengan jumlah *exhibitor* 8 orang. Usia-usia lainnya memiliki distribusi yang lebih merata dengan beberapa puncak kecil di usia 36 dan 38 tahun, posisi ketiga dengan rentang usia 29 tahun, 32 hingga 35 tahun, serta usia 45 tahun dan 48 tahun.

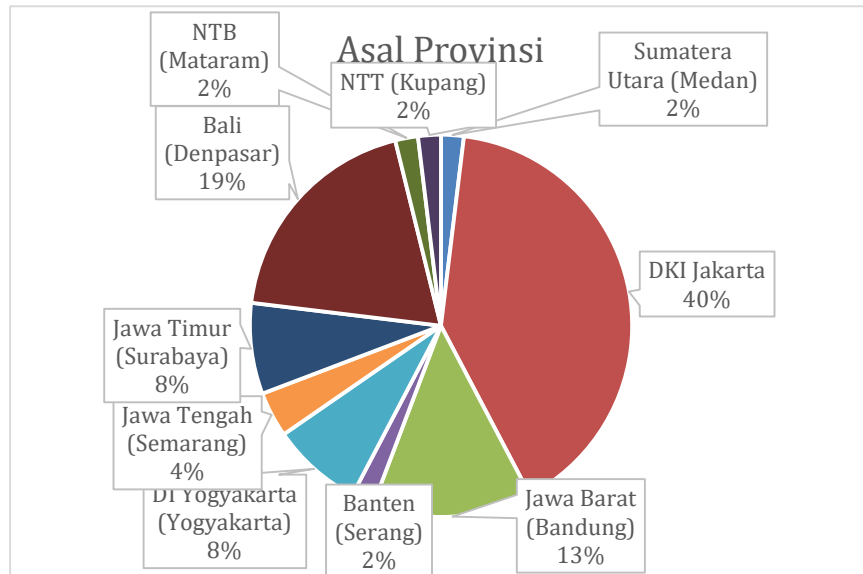
DIAGRAM 3
JENJANG PENDIDIKAN PESERTA *SELLER* INDONESIA
PROFESSIONAL ORGANIZER SUMMIT 2024



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Secara keseluruhan, jenjang pendidikan *exhibitor* Indonesia Professional Organizer Summit 2024 berada di tingkat Diploma IV/Sarjana S1 dengan presentase sebanyak 73%, diikuti oleh Diploma (I s/d III) dengan presentase 17%, Master atau S2 dengan presentase 6%, dan SMA sebesar 4%.

DIAGRAM 4
ASAL PROVINSI PESERTA *SELLER* INDONESIA PROFESSIONAL
ORGANIZER SUMMIT 2024



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Secara keseluruhan, asal provinsi dari para *exhibitor* Indonesia Professional Organizer Summit 2024 didominasi oleh provinsi DKI Jakarta dengan presentase 40%, diikuti oleh Bali sebesar 19%, Jawa Barat 13%, Jawa Timur dan Yogyakarta sebesar 8%, Jawa Tengah 4%, dan Nusa Tenggara Barat, Banten, Nusa Tenggara Timur dan Sumatera Utara sebesar 2%.

Setelah mengetahui profil responden, pembahasan akan berlanjut pada hasil yang telah diperoleh dari distribusi kuesioner selama acara Indonesia Professional Organizer Summit 2024 terkait kualitas pelayanan dalam acara tersebut. Kuesioner ini berisi tiga puluh sembilan pertanyaan dengan skala penilaian likert 1-5. Bobot penilaian dari skala likert adalah sebagai berikut.

TABEL 5
BOBOT NILAI SKALA LIKERT

SKALA LIKERT	BOBOT NILAI
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

1. Tangible

TABEL 6
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI *TANGIBLE*

Tangible								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Fasilitas Fisik	F	28	19	3	0	2	52	4,37
	Skor	140	76	9	0	2	227	
	%	53,8%	36,5%	5,8%	0,0%	3,8%	100%	
Peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan	F	29	19	3	1	0	52	4,46
	Skor	145	76	9	2	0	232	
	%	55,8%	36,5%	5,8%	1,9%	0,0%	100%	
Penampilan personil: penyedia	F	34	16	1	0	1	52	4,58
	Skor	170	64	3	0	1	238	
	%	65,4%	30,8%	1,9%	0,0%	1,9%	100%	
Penampilan personil: staff	F	23	26	2	1	0	52	4,37
	Skor	115	104	6	2	0	227	
	%	44,2%	50%	3,8%	1,9%	0,0%	100%	
Representasi fisik layanan	F	29	18	3	2	0	52	4,42
	Skor	145	72	9	4	0	230	
	%	55,8%	34,6%	5,8%	3,8%	0,0%	100%	
Lingkungan fisik	F	32	16	3	1	0	52	4,52
	Skor	160	64	9	2	0	235	
	%	61,5%	30,8%	5,8%	1,9%	0,0%	100%	
Kebersihan	F	25	23	3	0	1	52	4,37
	Skor	125	92	9	0	1	227	
	%	48,1%	44,2%	5,8%	0,0%	1,9%	100%	
Tata letak ruang	F	27	19	4	2	0	52	4,37
	Skor	135	76	12	4	0	227	
	%	51,9%	36,5%	7,7%	3,8%	0,0%	100%	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

TABEL 6
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI *TANGIBLE*
(LANJUTAN)

Tangible								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Aksesibilitas	F	26	20	5	1	0	52	4,37
	Skor	130	80	15	2	0	227	
	%	50,0%	38,5%	9,6%	1,9%	0,0%	100%	
Ukuran Area pameran	F	30	19	2	1	0	52	4,50
	Skor	150	76	6	2	0	234	
	%	57,7%	36,5%	3,8%	1,9%	0,0%	100%	
Desain fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung	F	31	17	3	0	1	52	4,48
	Skor	155	68	9	0	1	233	
	%	59,6%	32,7%	5,8%	0,0%	1,9%	100%	
Pemeliharaan fasilitas	F	24	26	1	1	0	52	4,40
	Skor	120	104	3	2	0	229	
	%	46,2%	50,0%	1,9%	1,9%	0,0%	100%	
Total Skor							2766	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Tabel tersebut merupakan hasil dari pengolahan data untuk dimensi “*tangible*” yang terdiri dari dua belas indikator. Total skor yang diperoleh dari sebelas indikator ini adalah 2766. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 4,37 hingga 4,58. Rata-rata skor tertinggi terdapat pada indikator “Penampilan personil penyedia” dengan rata-rata 4,58 dan rata-rata skor terendah terdapat pada indikator “Fasilitas fisik”, “Penampilan personil staff”, “Kebersihan”, “Tata letak ruang”, dan “Aksesibilitas”. Berikut interpretasi dari setiap indikator:

- a. Indikator pertama yaitu fasilitas fisik. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 28 orang dengan persentase 53,8%, skor 4 sebanyak 19 orang dengan persentase 36,5%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%.

- b. Indikator kedua yaitu peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 19 orang dengan persentase 36,5%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- c. Indikator ketiga yaitu penampilan personil penyedia. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 34 orang dengan persentase 65,4%, skor 4 sebanyak 16 orang dengan persentase 30,8%, skor 3 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- d. Indikator keempat yaitu penampilan personil staff. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 4 sebanyak 26 orang dengan persentase 50%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- e. Indikator kelima yaitu representasi fisik layanan. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 18 orang dengan persentase 34,6%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- f. Indikator keenam yaitu lingkungan fisik. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 32 orang dengan persentase 61,5%, skor 4 sebanyak 16 orang dengan persentase 30,8%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan

persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

- g. Indikator ketujuh yaitu kebersihan. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 25 orang dengan persentase 48,1%, skor 4 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- h. Indikator kedelapan yaitu tata letak ruang. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 27 orang dengan persentase 51,9%, skor 4 sebanyak 19 orang dengan persentase 36,5%, skor 3 sebanyak 4 orang dengan persentase 7,7%, skor 2 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- i. Indikator kesembilan yaitu aksesibilitas. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 26 orang dengan persentase 50%, skor 4 sebanyak 20 orang dengan persentase 38,5%, skor 3 sebanyak 5 orang dengan persentase 9,6%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- j. Indikator kesepuluh yaitu ukuran area pameran. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 30 orang dengan persentase 57,7%, skor 4 sebanyak 19 orang dengan persentase 36,5%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- k. Indikator kesebelas yaitu desain fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 31 orang

dengan persentase 59,6%, skor 4 sebanyak 17 orang dengan persentase 32,7%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.

1. Indikator kedua belas yaitu pemeliharaan fasilitas. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 24 orang dengan persentase 46,2%, skor 4 sebanyak 26 orang dengan persentase 50%, skor 3 dan skor 2 masing-masing sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

2. Reliability

TABEL 7
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI *RELIABILITY*

Reliability								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Melakukan layanan dengan andal dan akurat	F	20	25	6	1	0	52	4,23
	Skor	100	100	18	2	0	220	
	%	38,5%	48,1%	11,5%	1,9%	0,0%	100%	
Dilakukan pada waktu yang telah ditentukan	F	34	17	0	0	1	52	4,60
	Skor	170	68	0	0	1	239	
	%	65,4%	32,7%	0,0%	0,0%	1,9%	100%	
Konsistensi kinerja	F	35	15	1	1	0	52	4,62
	Skor	175	60	3	2	0	240	
	%	67,3%	28,8%	1,9%	1,9%	0,0%	100%	
Keakuratan dalam penagihan	F	33	18	1	0	0	52	4,62
	Skor	165	72	3	0	0	240	
	%	63,5%	34,6%	1,9%	0,0%	0,0%	100%	
Menyimpan catatan dengan benar	F	29	20	2	1	0	52	4,48
	Skor	145	80	6	2	0	233	
	%	55,8%	38,5%	3,8%	1,9%	0,0%	100%	
Total Skor							1172	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Tabel di atas menampilkan hasil tanggapan responden terhadap indikator-indikator pada dimensi “*reliability*” dengan menggunakan bobot tanggapan dari 1 hingga 5. Total skor yang diperoleh dari sebelas indikator ini adalah 1172. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 4,23 hingga 4,62, hal

ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju atau setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada pada dimensi “*reliability*”. Indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah “konsistensi kinerja” dan “Keakuratan dalam penagihan” yang menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan kedua aspek tersebut. Sedangkan untuk rata-rata terendah ada pada indikator “Melakukan layanan dengan andal dan akurat”. Berikut interpretasi dari setiap indikator:

- a. Indikator yang pertama, yaitu melakukan layanan dengan andal dan akurat. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 20 orang dengan persentase 38,5%, skor 4 sebanyak 25 orang dengan persentase 48,1%, skor 3 sebanyak 6 orang dengan persentase 11,5%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- b. Indikator yang kedua, yaitu dilakukan pada waktu yang telah ditentukan. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 34 orang dengan persentase 65,4%, skor 4 sebanyak 17 orang dengan persentase 32,7%, skor 3 dan skor 4 masing-masing sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, serta skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- c. Indikator yang ketiga, yaitu konsistensi kinerja. Jumlah responden yang memberikan skor 5 adalah 35 orang dengan persentase 67,3%, skor 4 diberikan oleh 15 orang dengan persentase 28,8%, skor 3 dan skor 2 masing-masing oleh 1 orang dengan persentase 1,9%, serta tidak ada responden yang memberikan skor 1 dengan persentase 0%.

- d. Indikator yang keempat, yaitu keakuratan dalam penagihan. Jumlah responden yang memberikan skor 5 adalah 42 orang dengan persentase 63,5%, skor 4 sebanyak 23 orang dengan persentase 34,6%, skor 3 adalah 1 orang dengan persentase 1,9%, dan tidak ada responden yang memberikan skor 2 atau 1 dengan persentase 0%.
- e. Indikator yang kelima, yaitu menyimpan catatan dengan benar. Jumlah responden yang memberikan skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 20 orang dengan persentase 38,5%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

3. Responsiveness

TABEL 8
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI
RESPONSIVENESS

Responsiveness								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Memberikan layanan yang cepat	F	29	21	1	1	0	52	4,50
	Skor	145	84	3	2	0	234	
	%	55,8%	40,4%	1,9%	1,9%	0,0%	100%	
Kemauan untuk membantu pelanggan	F	29	20	2	1	0	52	4,48
	Skor	145	80	6	2	0	233	
	%	55,8%	38,5%	3,8%	1,9%	0,0%	100%	
Segera mengirimkan slip transaksi	F	25	25	2	0	0	52	4,44
	Skor	125	100	6	0	0	231	
	%	48,1%	48,1%	3,8%	0,0%	0,0%	100%	
Penyedia/penyelenggara: memanggil pelanggan kembali dengan cepat	F	28	21	2	0	1	52	4,44
	Skor	140	84	6	0	1	231	
	%	53,8%	40,4%	3,8%	0,0%	1,9%	100%	
Staff memanggil kembali pelanggan dengan cepat	F	32	17	2	1	0	52	4,54
	Skor	160	68	6	2	0	236	
	%	61,5%	32,7%	3,8%	1,9%	0,0%	100%	
Total Skor							1165	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Tabel tersebut merupakan hasil dari pengolahan data untuk dimensi “*responsiveness*” yang terdiri dari lima indikator. Total skor yang diperoleh dari lima indikator ini adalah 1165. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 4,44 hingga 4,54 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju atau setuju dengan pernyataan-pernyataan dalam dimensi “*responsiveness*”. Indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah “Staff memanggil kembali pelanggan dengan cepat” dengan rata-rata 4,54, hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan kecepatan staff dalam menanggapi pelanggan. Sedangkan rata-rata terendah dalam dimensi ini ada pada indikator “Segera mengirimkan slip transaksi” dan “Penyedia/penyelenggara memanggil kembali pelanggan dengan cepat” dengan masing-masing rata-rata 4,44. Berikut adalah interpretasi dari setiap indikator:

- a. Indikator pertama, yaitu memberikan layanan yang cepat. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 21 orang dengan persentase 40,4%, skor 3 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- b. Indikator kedua, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 20 orang dengan persentase 38,5%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

- c. Indikator ketiga, yaitu segera mengirimkan slip transaksi. Responden yang memberi skor 5 dan 4 dengan masing-masing sebanyak 25 orang dengan persentase 48,1%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 dan 1 masing-masing 0 orang dengan 0%.
- d. Indikator keempat, yaitu penyedia/penyelenggara memanggil pelanggan kembali dengan cepat. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 28 orang dengan persentase 53,8%, skor 4 sebanyak 21 orang dengan persentase 40,4%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- e. Indikator kelima, yaitu staff memanggil kembali pelanggan dengan cepat. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 32 orang dengan persentase 61,5%, skor 4 sebanyak 17 orang dengan persentase 32,7%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

4. Assurance Employee

TABEL 9
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI
ASSURANCE EMPLOYEE

Assurance Employee								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan	F	31	17	3	0	1	52	4,48
	Skor	155	68	9	0	1	233	
	%	59,6%	32,7%	5,8%	0,0%	1,9%	100%	
Keyakinan yang dirasakan pelanggan	F	29	20	2	1	0	52	4,48
	Skor	145	80	6	2	0	233	
	%	55,8%	38,5%	3,8%	1,9%	0,0%	100%	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

TABEL 9
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI
ASSURANCE EMPLOYEE

(LANJUTAN)

Assurance Employee								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Booth Managemenet	F	35	16	1	0	0	52	4,65
	Skor	175	64	3	0	0	242	
	%	67,3%	30,8%	1,9%	0,0%	0,0%	100%	
Kompetensi	F	30	19	2	0	1	52	4,48
	Skor	150	76	6	0	1	233	
	%	57,7%	36,5%	3,8%	0,0%	1,9%	100%	
Kepatuhan	F	32	18	1	1	0	52	4,56
	Skor	160	72	3	2	0	237	
	%	61,5%	34,6%	1,9%	1,9%	0,0%	100%	
Keamanan	F	26	23	3	0	0	52	4,44
	Skor	130	92	9	0	0	231	
	%	50,0%	44,2%	5,8%	0,0%	0,0%	100%	
Total Skor							1409	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Tabel di atas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap indikator-indikator pada dimensi "*assurance employee*" dengan total skor 1409. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 4,44 hingga 4,65 menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju atau setuju dengan pernyataan yang ada pada dimensi tersebut. Indikator dengan skor rata-rata tertinggi ada pada "*booth management*" dengan angka 4,65 yang menunjukkan bahwa kemampuan pengelolaan *booth* sangat baik pada event tersebut. Sedangkan rata-rata terendah ada pada indikator "Keamanan" dengan nilai 4,44. Berikut interpretasi dari setiap indikator:

- a. Indikator pertama yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan. Jumlah responden yang memberikan skor 5 sebanyak 31 orang dengan persentase 59,6%, skor 4 sebanyak 17 orang dengan persentase 32,7%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase

5,8%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.

- b. Indikator kedua yaitu keyakinan yang dirasakan pelanggan. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 20 orang dengan persentase 38,5%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 1 orang sebanyak 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- c. Indikator ketiga yaitu *booth management*. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 35 orang dengan persentase 67,3%, skor 4 sebanyak 16 orang dengan persentase 30,8%, skor 3 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, serta skor 2 dan 1 masing-masing 0 orang dengan persentase 0%.
- d. Indikator keempat yaitu kompetensi. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 30 orang dengan 57,7%, skor 4 sebanyak 19 orang dengan persentase 36,5%, skor 3 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- e. Indikator kelima yaitu kepatuhan. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 32 orang dengan persentase 61,5%, skor 4 sebanyak 18 orang dengan persentase 34,6%, skor 3 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- f. Indikator keenam yaitu keamanan. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 26 orang dengan persentase 50%, skor 4 sebanyak 23 orang

dengan persentase 44,2%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, serta skor 2 dan 1 masing masing 0 orang dengan persentase 0%.

5. *Empathy*

TABEL 10
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI
EMPHATY

Empathy								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Kepedulian terhadap pelanggan	F	31	16	4	1	0	52	4,48
	Skor	155	64	12	2	0	233	
	%	59,6%	30,8%	7,7%	1,9%	0,0%	100%	
Perhatian individu kepada pelanggan	F	28	18	4	1	1	52	4,37
	Skor	140	72	12	2	1	227	
	%	53,8%	34,6%	7,7%	1,9%	1,9%	100%	
Keramahan empati karyawan	F	29	17	5	0	1	52	4,40
	Skor	145	68	15	0	1	229	
	%	55,8%	32,7%	9,6%	0,0%	1,9%	100%	
Kemasyarakatan, Perilaku personil	F	35	13	3	1	0	52	4,58
	Skor	175	52	9	2	0	238	
	%	67,3%	25,0%	5,8%	1,9%	0,0%	100%	
Total Skor							927	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Data tabel di atas menunjukkan hasil survei mengenai dimensi “*empathy*” dengan empat indikator. Total skor pada dimensi ini adalah 927. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 4,37 hingga 4,48. Penilaian rata-rata indikator paling tinggi ada pada “Kemasyarakatan, perilaku personil” dengan nilai 4,58 dan rata-rata terendah ada pada indikator “Perhatian individu kepada pelanggan” dengan nilai 4,37. Berikut adalah interpretasi dalam setiap indikatornya:

- a. Indikator pertama yaitu kepedulian terhadap pelanggan. Responden yang memberikan skor 5 sebanyak 31 orang dengan persentase 59,6%, skor 4 sebanyak 16 orang dengan persentase 30,8%, skor 3 sebanyak 4 orang

dengan persentase 7,7%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

- b. Indikator kedua yaitu perhatian individu kepada pelanggan. Jumlah responden yang memberikan skor 5 sebanyak 28 orang dengan persentase 53,8%, skor 4 sebanyak 18 responden dengan persentase 34,6%, skor 3 sebanyak 4 orang dengan persentase 7,7%, serta skor 2 dan 1 masing-masing sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- c. Indikator ketiga yaitu keramahan empati karyawan. Jumlah responden yang memberikan skor 5 sebanyak 29 orang dengan persentase 55,8%, skor 4 sebanyak 17 responden dengan persentase 32,7%, skor 3 sebanyak 5 responden dengan persentase 9,6%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- d. Indikator keempat yaitu kemasyarakatan, perilaku personil. Jumlah responden yang memberikan skor 5 sebanyak 35 orang dengan persentase 67,3%, skor 4 sebanyak 13 orang dengan persentase 25%, skor 3 sebanyak 3 orang dengan persentase 5,8%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

6. Cluster Effect

TABEL 11
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI
CLUSTER EFFECT

CLUSTER EFFECT								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Daya Tarik Wisata	F	23	24	4	1	0	52	4,33
	Skor	115	96	12	2	0	225	
	%	44,2%	46,2%	7,7%	1,9%	0,0%	100%	
Permintaan atau Orientasi Pasar	F	23	24	4	1	0	52	4,33
	Skor	115	96	12	2	0	225	
	%	44,2%	46,2%	7,7%	1,9%	0,0%	100%	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

TABEL 11
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI
CLUSTER EFFECT

(LANJUTAN)

CLUSTER ETECT								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Konsentrasi industri basis industri	F	23	24	4	1	0	52	4,33
	Skor	115	96	12	2	0	225	
	%	44,2%	46,2%	7,7%	1,9%	0,0%	100%	
Konsentrasi peserta pameran dan asosiasi industri profesional	F	27	17	7	1	0	52	4,35
	Skor	135	68	21	2	0	226	
	%	51,9%	32,7%	13,5%	1,9%	0,0%	100,0%	
Total Skor							901	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Tabel di atas menampilkan hasil pengolahan data untuk dimensi *cluster effect* dengan empat indikator. Total skor yang diperoleh dari dimensi ini adalah 901. Penilaian rata-rata berada pada angka 4,33 dan 4,35. Indikator tertinggi ada pada indikator “Konsentrasi peserta pameran dan asosiasi industri profesional” dengan rata-rata 4,35. Hal ini menunjukkan bahwa asosiasi dan peserta yang hadir pada pameran ini relevan dan beragam. Sedangkan indikator dengan rata-rata terendah ada pada dimensi “Daya tarik wisata”, “Permintaan atau orientasi pasar”, dan “Konsentrasi industri basis industri”. Berikut adalah interpretasi data dari setiap indikator:

- a. Indikator pertama yaitu daya tarik wisata. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 4 sebanyak 24 orang dengan persentase 46,2%, skor 3 sebanyak 4 orang dengan persentase 7,7%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.
- b. Indikator kedua yaitu permintaan atau orientasi pasar. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 4

sebanyak 24 orang dengan persentase 46,2%, skor 3 sebanyak 4 orang dengan persentase 7,7%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

- c. Indikator ketiga yaitu konsentrasi industri basis industri. Jumlah responden yang memberi skor 5 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 4 sebanyak 24 orang dengan persentase 46,2%, skor 3 sebanyak 4 orang dengan persentase 7,7%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- d. Indikator keempat yaitu konsentrasi peserta pameran dan asosiasi industri profesional. Responden yang memberi skor 5 sebanyak 27 orang dengan persentase 51,9%, skor 4 sebanyak 17 peserta dengan persentase 32,7%, skor 3 sebanyak 7 orang dengan persentase 13,5%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

7. Others

TABEL 12
TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI *OTHERS*

OTHERS								
Indikator		Bobot Tanggapan					Total	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
Dukungan pemerintah	F	23	23	5	1	0	52	4,31
	Skor	115	92	15	2	0	224	
	%	44,2%	44,2%	9,6%	1,9%	0,0%	100%	
Undang yang lain	F	31	16	4	0	1	52	4,46
	Skor	155	64	12	0	1	232	
	%	59,6%	30,8%	7,7%	0,0%	1,9%	100%	
Pengunjung suka berlama-lama di pameran	F	31	17	1	2	1	52	4,44
	Skor	155	68	3	4	1	231	
	%	59,6%	32,7%	1,9%	3,8%	1,9%	100%	
Total Skor							687	

Sumber: Data olahan penulis, 2024.

Tabel di atas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap 3 indikator pada dimensi “*others*”. Total skor pada dimensi ini adalah 687. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 4,31 hingga 4,46. Indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah “Undang yang lain” dengan nilai 4,46 dan indikator dengan skor rata-rata terendah adalah “Dukungan pemerintah” dengan nilai 4,31. Berikut interpretasi dari setiap indikator:

- a. Indikator pertama yaitu dukungan pemerintah. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 4 sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%, skor 3 sebanyak 5 orang dengan persentase 9,6%, skor 2 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, dan skor 1 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.
- b. Indikator kedua yaitu undang yang lain. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 31 orang dengan persentase 59,6%, skor 4 sebanyak 16 orang dengan persentase 30,8%, skor 3 sebanyak 4 orang dengan persentase 7,7%, skor 2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, serta skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.
- c. Indikator ketiga yaitu pengunjung suka berlama-lama di pameran. Jumlah responden yang memilih skor 5 sebanyak 31 orang dengan persentase 59,6%, skor 4 sebanyak 17 orang dengan persentase 32,7%, skor 3 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%, skor 2 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, serta skor 1 sebanyak 1 orang dengan persentase 1,9%.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada peserta *seller* dan observasi pada event Indonesia Professional Organizer Summit 2024, penulis akan menganalisis hasil temuan tersebut. Pada pembahasan ini, penulis menyajikan skala rentang sebagai alat analisis dari hasil pernyataan kuesioner. Skala rentang ini dibuat dengan cara menentukan skor terendah dan skor tertinggi. Berikut adalah hasil perhitungan dan analisis jawaban dari penyebaran kuesioner.

1. *Tangible*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan, dibuat garis kontinum yang mengashilkan pengukuran sebagai berikut.

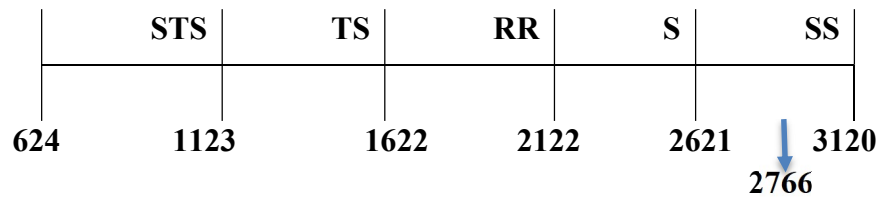
$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$
$$P = \frac{(52 \times 12 \times 5) - (52 \times 12 \times 1)}{5}$$
$$P = \frac{3120 - 624}{5}$$
$$P = \frac{2496}{5}$$
$$P = 499$$

Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 9
SKALA RENTANG DIMENSI *TANGIBLE*



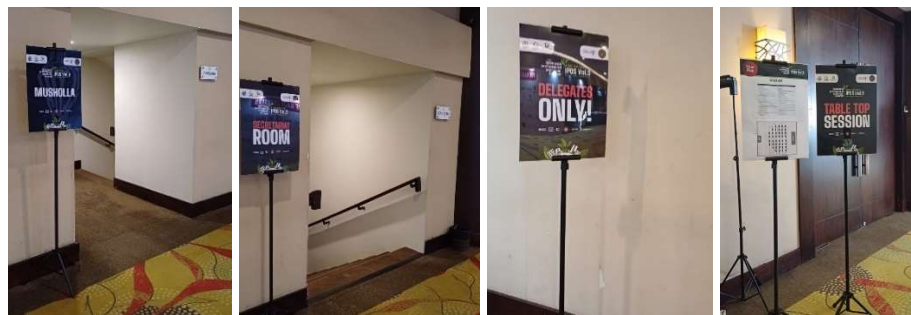
Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Garis kontinum di atas menggambarkan total skor yang diperoleh dari dua belas indikator pada dimensi *tangible*. Pada gambar di atas, garis kontinum menunjukkan rentang nilai dari 624 hingga 3120. Total skor yang diperoleh adalah 2766 yang berada diantara nilai 2621 dan 3120. Posisi skor ini menegaskan bahwa sebagian besar tanggapan sangat setuju terhadap indikator-indikator *tangible*. Peserta merasa fasilitas fisik, alat, dan infrastruktur yang disediakan sangat mendukung dan meningkatkan pengalaman mereka selama acara berlangsung.

Skor tertinggi diperoleh indikator “Penampilan personil penyedia”. Hal ini terbukti pada saat *event* berlangsung, penyelenggara selalu menjaga sikap ramah dan bahasa tubuh yang positif, memastikan peserta merasa disambut dan dihargai. Semua personil yang berinteraksi langsung dengan peserta mengenakan pakaian formal berupa kemeja sebagai pakaian formal. Penyedia atau penyelenggara menunjukkan bahwa mereka siap dan mampu dalam melayani tamu, mitra kerja, dan atau para delegasi dengan baik. Namun, pada dimensi ini terdapat lima indikator dengan skor terendah, yaitu fasilitas fisik, penampilan personil staff, kebersihan, tata letak ruang, dan aksesibilitas.

Berdasarkan pengamatan penulis, fasilitas fisik berupa petunjuk arah (*signage*) hanya berada di dalam *venue* IPOS saja, yang mana petunjuk arah tersebut hanya berada di sekitar lantai 3 The Grand Ballroom Hotel Discovery Ancol. Pada area lantai 1, sekitar *lobby* hotel, dan area parkir tidak ada petunjuk arah untuk ke *event* IPOS ini. Padahal, area tersebut merupakan area kedatangan awal para peserta. Oleh karena itu, hal tersebut dapat membingungkan peserta untuk menuju ke *venue* acara, ditambah tidak ada panitia atau staff yang berjaga di area awal kedatangan peserta.

GAMBAR 10 ***SIGNAGE***



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Pada indikator kebersihan, untuk area *venue* menurut penulis sudah sangat baik dan bersih. Hanya saja, kurangnya penyediaan tempat sampah di area *venue*. Walaupun *venue* berada di hotel dan terlihat bersih, penyediaan tempat sampah yang memadai sangat penting untuk kenyamanan para peserta dan tamu. Panitia penyelenggara dapat bekerja sama dengan manajemen hotel untuk memastikan penyediaan tempat sampah yang memadai. Selain itu, pada saat *event* berlangsung, terdapat salah satu panitia yang melihat adanya anak tikus di area *backstage*. Hal tersebut juga perlu penyelenggara perhatikan, apakah tikus tersebut muncul

dan terbawa oleh *vendor* produksi atau memang dari pihak hotel yang kurang menjaga kebersihan area *grand ballroom* mereka.

2. *Reliability*

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dibuat garis kontinum yang menghasilkan pengukuran sebagai berikut.

$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$P = \frac{(52 \times 5 \times 5) - (52 \times 5 \times 1)}{5}$$

$$P = \frac{1300 - 260}{5}$$

$$P = \frac{1040}{5}$$

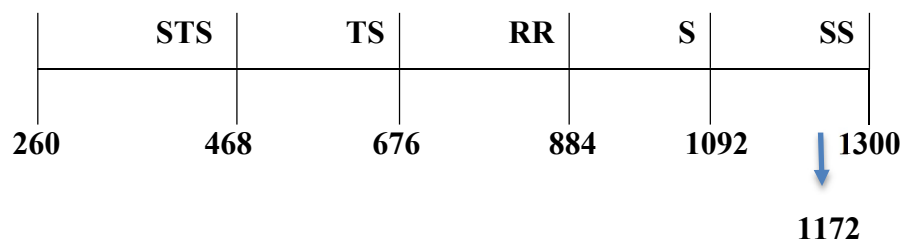
$$P = 208$$

Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 11
SKALA RENTANG DIMENSI *RELIABILITY*



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Garis kontinum di atas menggambarkan total skor yang diperoleh dari lima indikator pada dimensi *reliability*. Total skor adalah 1172, berada di antara nilai 1092 dan 1300 yang menunjukkan kategori sangat setuju. Posisi skor ini menegaskan bahwa indikator-indikator dari dimensi *reliability* ini sudah sangat baik. Peserta merasa yakin bahwa layanan yang dijanjikan

selama acara dipenuhi dengan sangat baik. Hal ini mencakup keandalan layanan, konsistensi kinerja, keakuratan dalam penagihan, ketepatan waktu dalam layanan, dan kemampuan dalam menyimpan catatan dengan benar. Untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat *reliability* yang tinggi, terus lakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem yang ada, serta pastikan semua komitmen yang dijanjikan kepada peserta dipenuhi secara konsisten.

Skor tertinggi ada pada indikator “Keakuratan dalam penagihan”. Semua biaya dan tarif yang tercantum telah dijelaskan dengan transparan oleh panitia penyelenggara. Bahkan, ketika ada kesalahan tiket masuk yang berbayar, para peserta mendapatkan *reimbursement* langsung oleh pihak penyelenggara. Untuk skor terendah pada dimensi ini adalah indikator melakukan layanan dengan andal dan akurat.

3. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dibuat garis kontinum yang menghasilkan pengukuran sebagai berikut.

$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$P = \frac{(52 \times 5 \times 5) - (52 \times 5 \times 1)}{5}$$

$$P = \frac{1300 - 260}{5}$$

$$P = \frac{1040}{5}$$

$$P = 208$$

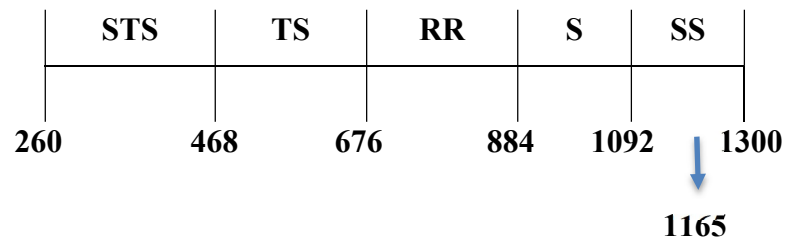
Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 12

SKALA RENTANG DIMENSI *RESPONSIVENESS*



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Gambar di atas merupakan total skor yang diperoleh dari dimensi “*responsiveness*”. Skor 1165 berada diantara nilai 1092 dan 1300, yang menunjukkan kategori sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa responden secara keseluruhan merasa sangat setuju dengan dimensi *responsiveness*, yang mencakup memberikan layanan cepat, kemauan membantu pelanggan, segera mengirimkan slip transaksi, dan memanggil pelanggan kembali dengan cepat oleh penyedia dan staff pada event Indonesia Professional Organizer Summit 2024.

Skor tertinggi ada pada indikator “Staff memanggil kembali pelanggan dengan cepat”. Hal ini terbukti ketika *event* berlangsung, staff dengan sigap memanggil para peserta untuk kembali ke *venue* untuk melanjutkan program acara. Pada saat *event* akan dimulai, staff memastikan kembali peserta yang belum datang dan menelepon mereka untuk segera datang. Sedangkan untuk indikator terendah ada pada “Segera mengirimkan slip transaksi”. Berdasarkan wawancara singkat penulis dengan panitia atau staff, pada proses awal registrasi, para peserta mengisi link pendaftaran yang telah dikirimkan oleh panitia, kemudian peserta akan dihubungi oleh panitia untuk mendapatkan *invoice* pembayaran. Setelah peserta *seller* melakukan pembayaran via transfer, peserta mendapatkan bukti pembayaran yang

dikirimkan oleh panitia melalui *whatsapp*. Namun, untuk bukti fisik slip transaksi tersebut diberikan ketika hari ke tiga acara bukan saat di hari pertama *event*.

4. Assurance Employee

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dibuat garis kontinum yang menghasilkan pengukuran sebagai berikut.

$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$P = \frac{(52 \times 6 \times 5) - (52 \times 6 \times 1)}{5}$$

$$P = \frac{1560 - 312}{5}$$

$$P = \frac{1248}{5}$$

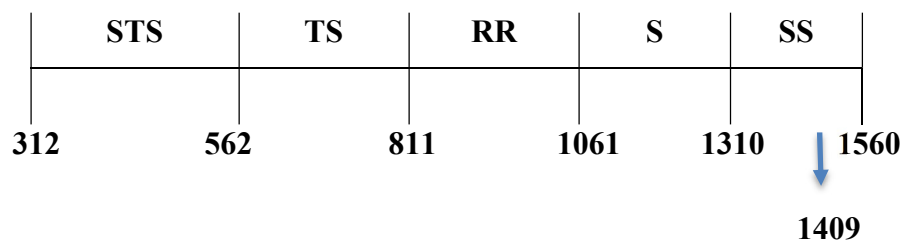
$$P = 250$$

Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 13
SKALA RENTANG DIMENSI ASSURANCE EMPLOYEE



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Garis kontinum di atas menggambarkan total skor yang diperoleh dari enam indikator pada dimensi *assurance employee*. Skor 1409 berada diantara nilai 1310 dan 1560, yang menunjukkan kategori sangat setuju terhadap pengetahuan, kesopanan, kemampuan, keyakinan yang dirasakan

pelanggan, kompetensi, kepatuhan, dan keamanan yang disediakan oleh karyawan.

Skor tertinggi pada dimensi ini adalah indikator *booth management*. Pada sesi *table-top*, menggunakan sistem *round-robin* dimana setiap *buyer* wajib mendatangi meja *seller* satu persatu kemudian berpindah dari satu meja ke meja *seller* lainnya sesuai urutan nomor meja dan durasi waktu yang telah ditetapkan oleh panitia. Fasilitas dan kelengkapan *table-top* berupa setiap meja disediakan 2 kursi *seller* dan 4 kursi *buyer* yang saling berhadapan. Selain itu, *seller* mendapatkan satu nomor meja + satu stan akrilik ukuran A4 dengan nama perusahaan yang dicetak oleh panitia, disediakan satu bell/lonceng, serta satu formulir presensi. *Seller* juga dapat menempatkan maksimal 2 *stand banner* berukuran 60 cm x 160 cm di belakang meja dan tidak menghalangi jalan.

GAMBAR 14
BOOTH SELLER IPOS 2024



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

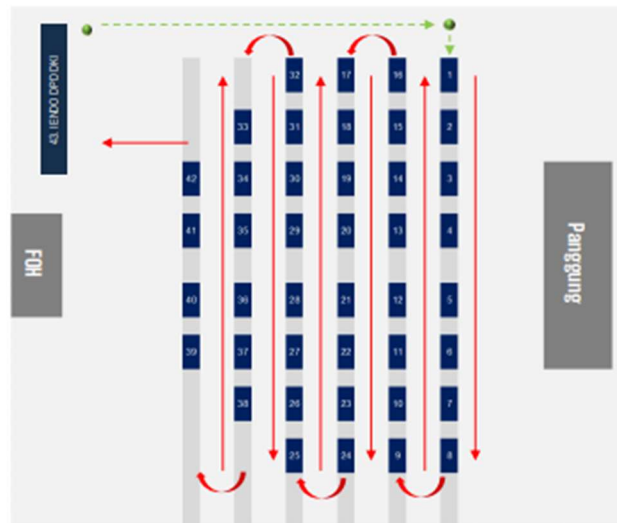
GAMBAR 15
SESI *TABLE-TOP* IPOS 2024



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Berdasarkan pengamatan penulis, manajemen *booth* ini sudah cukup baik, waktu yang disediakan juga sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Namun, saat berada di tengah sesi, banyak *buyer* yang datang terlambat sehingga mengakibatkan alur *buyer* pada saat *table-top* berantakan. Oleh karena itu, pada saat *coffee break*, alur *buyer* pada sesi *table top* sempat diatur kembali oleh penyelenggara. Banyak *buyer* yang dipindah-pindah sehingga tidak sesuai dengan urutan awal, mengakibatkan terdapat beberapa *buyer* yang sudah berinteraksi dan mengunjungi meja *seller* yang sama. Berikut penulis lampirkan *layout table-top* sebagai gambaran.

GAMBAR 16
LAYOUT TABLE-TOP



Sumber: File Event Guide IPOS, 2024.

Sedangkan untuk indikator terendah ada pada indikator keamanan. Pada *event* IPOS ini, hanya peserta yang memiliki *lanyard* dan *nametag* saja yang hanya boleh masuk ke dalam ruangan., walaupun itu tim dari peserta delegasi sendiri jika tidak memakai *nametag* tetap tidak diperbolehkan masuk. Setelah registrasi ulang di *hospitality desk*, peserta akan melewati *gate* yang akan diskruining oleh panitia acara untuk memastikan bahwa yang di dalam *venue* adalah yang memakai *nametag* saja. Namun, pada observasi penulis, masih ada beberapa orang yang tidak memakai *nametag* tetap masuk ke dalam ruangan. Berikut adalah desain *nametag* untuk peserta *buyer* dan *seller*.

GAMBAR 17
LANYARD DAN NAME TAG BUYER DAN SELLER



Sumber: File Event Guide IPOS, 2024.

5. *Empathy*

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dibuat garis kontinum yang menghasilkan pengukuran sebagai berikut.

$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$P = \frac{(52 \times 4 \times 5) - (52 \times 4 \times 1)}{5}$$

$$P = \frac{1040 - 208}{5}$$

$$P = \frac{832}{5}$$

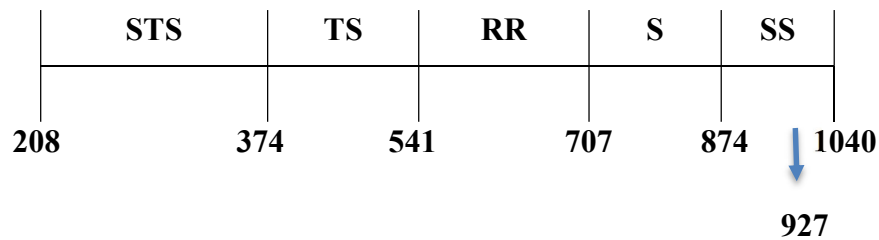
$$P = 166$$

Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 18
SKALA RENTANG DIMENSI *EMPATHY*

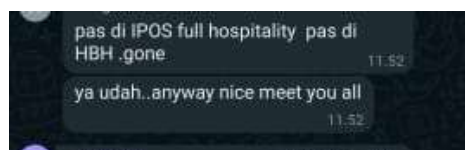


Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Garis kontinum di atas digunakan untuk memetakan hasil skor dari dimensi *empathy*. Skor 927 berada diantara skor 874 dan 1040 yang menunjukkan kategori sangat setuju. Skor tersebut menggambarkan keberhasilan dalam menyediakan pengalaman yang sangat positif terkait aspek *empathy* selama acara.

Dalam dimensi ini, indikator tertinggi ada pada “Keramahan empati karyawan”. Pihak penyelenggara menyediakan meja informasi yang mudah diakses. *Hospitality* pada *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024 mendapatkan respon yang positif dari peserta karena keramahan, dan kesigapan panitia dalam melayani para peserta. Hal ini terbukti dari *group chat* peserta berikut.

GAMBAR 19
FEEDBACK GRUP CHAT PESERTA



Sumber: Grup chat peserta IPOS 2024

GAMBAR 20
HOSPITALITY DESK IPOS 2024



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Pada indikator ini juga, staff Indonesia Professional Organizer Summit 2024 mampu berinteraksi dengan peserta dengan cara yang profesional dan menyenangkan. Staff dapat menangani keluhan atau masalah dengan cara yang sopan dan efektif, misalnya pada sesi *table-top* berlangsung, terdapat *seller* yang komplain bahwa meja *booth* mereka kurang nyaman karena goyang dan meminta untuk ganti meja. Oleh karena itu, pada saat *coffee break*, staff hanya perlu mengganjal meja tanpa perlu mengganti dengan meja yang lain. Hal ini membuktikan bahwa staff sangat responsif dan dapat memecahkan masalah dengan efektif.

6. *Cluster Effect*

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dibuat garis kontinum yang mengashilkan pengukuran sebagai berikut.

$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$
$$P = \frac{(52 \times 4 \times 5) - (52 \times 4 \times 1)}{5}$$

$$P = \frac{1040 - 208}{5}$$

$$P = \frac{832}{5}$$

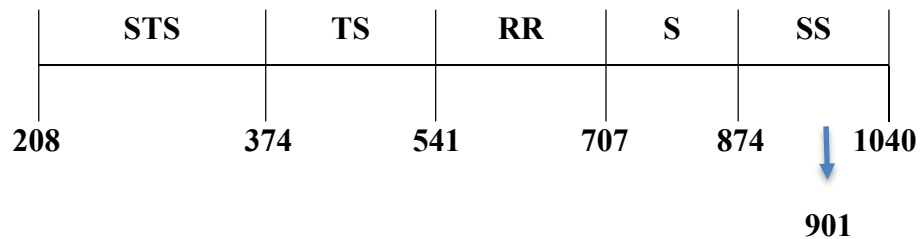
$$P = 166$$

Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 21
SKALA RENTANG DIMENSI *CLUSTER EFFECT*



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Garis kontinum di atas menggambarkan total skor yang diperoleh dari empat indikator pada dimensi *cluster effect*. Skor 901 berada diantara skor 874 dan 1040 yang menunjukkan kategori sangat setuju. Secara keseluruhan, dimensi ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik dalam berbagai aspek yang diukur oleh indikator-indikator pada dimensi *cluster effect* ini.

Indikator dengan rata-rata tertinggi pada *event* ini adalah konsentrasi peserta pameran dan asosiasi industri profesional. Hal ini dibuktikan dengan para peserta yang menghadiri *event* ini terdiri berbagai sektor, yaitu organisasi pariwisata, destinasi, grup hotel, *venue*, *supplier*, layanan transportasi, dan penyedia teknologi acara.

7. Others

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dibuat garis kontinum yang menghasilkan pengukuran sebagai berikut.

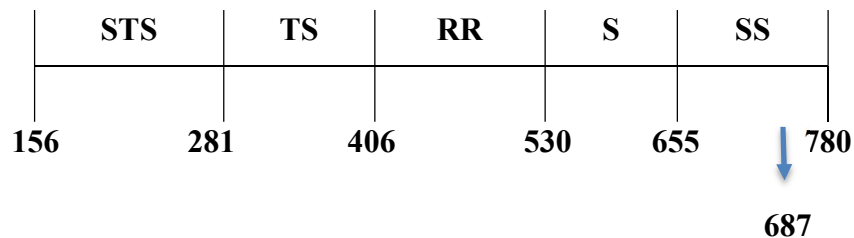
$$P = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$
$$P = \frac{(52 \times 3 \times 5) - (52 \times 3 \times 1)}{5}$$
$$P = \frac{780 - 156}{5}$$
$$P = \frac{624}{5}$$
$$P = 125$$

Keterangan:

P = Rentang/panjang kelas

Range = Skor maksimal – skor minimal

GAMBAR 22
SKALA RENTANG DIMENSI *OTHERS*



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024.

Garis kontinum di atas menggambarkan total skor yang diperoleh dari tiga indikator pada dimensi *others*. Skor 687 berada diantara skor 655 dan 780 yang menunjukkan kategori sangat setuju. Secara keseluruhan, dimensi ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik dalam berbagai aspek yang diukur oleh indikator-indikator pada dimensi *others* ini.

Skor tertinggi ada pada indikator “Undang yang lain”. Hal ini menunjukkan bahwa acara ini memiliki daya tarik yang kuat dan dianggap relevan atau penting oleh peserta. Efektivitas strategi komunikasi dan jaringan yang digunakan oleh penyelenggara untuk menyebarkan informasi dan menarik peserta lain sangat baik. Terbukti ketika proses pendaftaran, beberapa induk perusahaan yang mengikutsertakan anak perusahaan, seperti The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta by Aston dan The Alana Hotel Malang by Aston, serta Aston Inn Batu Malang yang masih satu induk perusahaan Aston Grup.