

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP MINAT UNTUK MENGADAKAN *EVENT* DI JIMBARAN HUB, BALI

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

CINDY NOVIANA DAMAYANTI
2021306030

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP MINAT UNTUK MENGADAKAN *EVENT* DI JIMBARAN HUB, BALI

NAMA : CINDY NOVIANA DAMAYANTI
NIM : 2021306030
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



Indriyani Handyastuti, S.I.Kom., M.Sc.

NIP.19800121 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,



Marsianus Raga, MM.Par.

NIP.19751024 200902 1 001

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

NIP.19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP MINAT UNTUK MENGADAKAN *EVENT* DI JIMBARAN HUB, BALI

NAMA : CINDY NOVIANA DAMAYANTI
NIM : 2021306030
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



Indriyani Handiyastuti, S.I.Kom., M.Sc.

NIP.19800121 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,



Marsianus Raga, MM.Par., CEE.

NIP. 19751024 200902 1 001

Penguji I,



Bagus Githa Adhitya M., MM.Par.,
CEP., CEM., CEE., CER.

NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji II,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.

NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, 29 Juli 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI
Bandung



Dr. Anwari Musatip, MM.Par., CEE.

NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Cindy Noviana Damayanti
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 06 November 2001
NIM : 2021306030
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP MINAT UNTUK MENGADAKAN *EVENT* DI JIMBARAN HUB, BALI" 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 Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain 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 diatas, 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 Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 16 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Cindy Noviana Damayanti
NIM. 2021306030

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya jumlah *event* eksternal yang diselenggarakan di Jimbaran HUB dibandingkan *event* internalnya, yang menunjukkan perlunya peningkatan daya tarik bagi penyelenggara luar untuk memilih tempat ini sebagai *venue* acara. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi adalah kualitas lingkungan fisik dari *venue*, yang dalam literatur dikenal sebagai *servicescape*, yang meliputi elemen fisik, kenyamanan, dan estetika ruang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *servicescape* terhadap minat untuk mengadakan *event* di Jimbaran HUB.

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep *Servicescape* dari Bitner (1992), yang terbagi menjadi tiga dimensi: *ambient conditions*, *space/function*, dan *signs, symbols, and artifacts*. Untuk mengukur minat mengadakan *event*, digunakan model AIDA (*Attention, Interest, Desire, Action*) dari Kotler.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 102 responden yang pernah atau berencana mengadakan *event* di Jimbaran HUB. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap minat untuk mengadakan *event* di Jimbaran HUB, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 36,1%. Artinya, kualitas lingkungan fisik dari *venue* memberikan kontribusi terhadap minat mengadakan *event*, meskipun terdapat 63,9% faktor lain yang juga memengaruhi keputusan penyelenggara. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengelola Jimbaran HUB untuk meningkatkan kualitas lingkungan fisik dari *venue* dalam rangka menarik lebih banyak klien eksternal.

Kata Kunci: *Servicescape*, Minat mengadakan *Event*, AIDA, *Venue*.

ABSTRACT

This study was motivated by the low number of external events held at Jimbaran HUB compared to internal events, indicating a need to increase the venue's appeal to external organizers. One factor believed to influence this is the physical environment of the venue, known in the literature as servicescape, which includes physical elements, comfort, and aesthetics. This study aims to determine the extent to which the servicescape influences interest in holding events at Jimbaran HUB. The main theory used in this study is Bitner's (1992) concept of servicescape, which is divided into three dimensions: ambient conditions, space/function, and signs, symbols, and artifacts. To measure interest in hosting events, the AIDA (Attention, Interest, Desire, Action) model from Kotler was used.

The research method employed was quantitative descriptive. Data was collected through a questionnaire distributed to 102 respondents who had either hosted or planned to host events at Jimbaran HUB. The analysis techniques used include descriptive analysis, validity and reliability tests, and simple linear regression analysis.

The research results indicate that the servicescape significantly influences interest in organizing events at Jimbaran HUB, with a coefficient of determination of 36.1%. This means that the physical environment quality of the venue contributes to the interest in organizing events, although there are 63.9% other factors that also influence the organizer's decision. These findings can serve as a basis for Jimbaran HUB managers to improve the physical environment quality of the venue in order to attract more external clients.

Keywords: *Servicescape, Interest in Hosting Events, AIDA, Venue.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* terhadap Minat Untuk Mengadakan *Event* di Jimbaran HUB, Bali” dengan lancar atau tanpa adanya hambatan serta sesuai dengan kondisi yang telah ditentukan sebelumnya.

Proyek akhir ini diajukan sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam proses penyusunan proyek akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang mendukung dan membantu dalam penyusunan proyek akhir ini:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping.
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Indriyani Handyastuti, S.I.Kom., M.Sc., CHE., CEP., CEM., CEE., selaku Pembimbing Utama.
6. Bapak Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par., MCF., MCE., selaku Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen dan Tenaga Pendidik, terutama kepada Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, yang telah mendidik dan mendukung penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
8. Ibu Dona Kusuma, selaku *Business Manager* di Jimbaran HUB yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk dijadikan lokus penelitian dalam penelitian ini.

9. Keluarga penulis yang dengan sepenuh hati mendukung penulis dalam mengerjakan proposal penelitian ini.
10. Teman-teman Altairphilos dari program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara angkatan 2021.
11. Seluruh pihak lain yang ikut serta dalam membantu penulis untuk mengerjakan proyek akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan proyek akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena ini, penulis memohon maaf dan sangat terbuka dengan kritik dan saran yang membangun. Semoga proyek akhir ini memiliki manfaat bagi lokasi penelitian yaitu Jimbaran HUB serta tambahan referensi bagi Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi membantu dalam penyusunan proyek akhir ini.

Bandung, 16 Juni 2025

Cindy Noviana Damayanti
NIM. 2021306030

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Keterbatasan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran.....	19
C. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan Penelitian	21
B. Obyek Penelitian	21
C. Populasi dan Sampling.....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel.....	27
F. Analisis Data	34
G. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan.....	90
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	90
A. Simpulan	115
B. Rekomendasi.....	117
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perbandingan Jumlah <i>Event</i> Internal Dan Eksternal	4
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3 Rumus Uji Validitas	37
Gambar 4 Identitas Responden	48
Gambar 5 <i>Event</i> Yang Pernah/Akan Diadakan	49
Gambar 6 Rentang Penilaian <i>Ambient Conditions</i>	52
Gambar 7 Rentang Penilaian <i>Space/Function</i>	56
Gambar 8 Rentang Penilaian <i>Signs, Symbols, And Artifacts</i>	60
Gambar 9 Rentang Penilaian <i>Servicescape</i>	63
Gambar 10 Rentang Penilaian <i>Attention</i>	65
Gambar 11 Rentang Penilaian <i>Interest</i>	68
Gambar 12 Rentang Penilaian <i>Desire</i>	72
Gambar 13 Rentang Penilaian <i>Action</i>	75
Gambar 14 Rentang Penilaian Minat Untuk Mengadakan <i>Event</i>	78
Gambar 15 Hasil Uji Normalitas	81
Gambar 16 Hasil Uji Linearitas	82
Gambar 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Gambar 18 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	84
Gambar 19 Hasil Uji T (Parsial)	86
Gambar 20 Hasil Uji F (Simultan)	87
Gambar 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Gambar 24 Lampu Led Floodlight	118
Gambar 25 <i>Signage</i>	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Skala Likert	27
Tabel 2	Matriks Operasional Variabel	29
Tabel 3	Matriks Operasional Variabel (Lanjutan)	30
Tabel 4	Matriks Operasional Variabel (Lanjutan)	31
Tabel 5	Matriks Operasional Variabel (Lanjutan)	32
Tabel 6	Matriks Operasional Variabel (Lanjutan)	33
Tabel 7	Matriks Operasional Variabel (Lanjutan)	34
Tabel 8	Rentang Skor.....	36
Tabel 9	Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 10	Interpretasi Nilai Cronbach's Alpha	40
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 12	Distribusi Frekuensi <i>Ambient Conditions</i>	50
Tabel 13	Distribusi Frekuensi <i>Ambient Conditions</i> (Lanjutan)	51
Tabel 14	Distribusi Frekuensi <i>Ambient Conditions</i> (Lanjutan)	52
Tabel 15	Distribusi Frekuensi <i>Space/Function</i>	55
Tabel 16	Distribusi Frekuensi <i>Space/Function</i> (Lanjutan)	56
Tabel 17	Distribusi Frekuensi <i>Signs, Symbols, And Artifacts</i>	59
Tabel 18	Distribusi Frekuensi <i>Servicescape</i>	62
Tabel 19	Distribusi Frekuensi <i>Attention</i>	65
Tabel 20	Distribusi Frekuensi <i>Interest</i>	67
Tabel 21	Distribusi Frekuensi <i>Interest</i> (Lanjutan).....	68
Tabel 22	Distribusi Frekuensi <i>Desire</i>	71
Tabel 23	Distribusi Frekuensi <i>Action</i>	74
Tabel 24	Distribusi Frekuensi Minat Untuk Mengadakan <i>Event</i>	77
Tabel 25	Rekomendasi.....	118
Tabel 26	Rekomendasi (Lanjutan)	119
Tabel 27	Rekomendasi (Lanjutan)	120
Tabel 28	Rekomendasi (Lanjutan)	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin	126
Lampiran 2 Surat Izin Peneitian.....	127
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Lokus.....	128
Lampiran 4 Surat Pernyataan Telah.....	129
Lampiran 5 Matriks Operasional Variabel.....	130
Lampiran 6 G-Form Penelitian	134
Lampiran 7 Instrumen Penelitian	137
Lampiran 8 Coding Sheet.....	141
Lampiran 9 Transformasi Data (Msi)	145
Lampiran 10 Uji Validitas <i>Servicescape</i>	147
Lampiran 11 Uji Validitas Minat Untuk Mengadakan <i>Event</i>	151
Lampiran 12 Uji Reliabilitas.....	153
Lampiran 13 Uji Normalitas	154
Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas	155
Lampiran 15 Uji Linearitas & Uji Regresi Linear Sederhana.....	156
Lampiran 16 Uji F, Uji T Dan Uji Koefisien Determinasi	157
Lampiran 17 Rekap Bimbingan	158
Lampiran 18 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	159

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Bidasari, C., Siswhara, G., & Abdullah, T. (2019). *The Effect of Venue Quality on Customer Satisfaction in Jakarta Convention Centre*.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. In *Journal of Marketing* (Vol. 56).
- Bujang, M. A. (2021). A step-by-step process on sample size determination for medical research. In *Malaysian Journal of Medical Sciences* (Vol. 28, Issue 2, pp. 15–27). Penerbit Universiti Sains Malaysia. <https://doi.org/10.21315/mjms2021.28.2.2>
- Getz, D., & Page, S. J. (2024). *Event Studies: Theory and Management for Planned Events* (Fifth edition). <https://doi.org/10.4324/9781003374251>
- Gunarto, M. (2017). *TRANSFORMASI DATA ORDINAL KE INTERVAL DENGAN METHOD OF SUCCESSIVE INTERVAL (MSI)*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30002.20162>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.). CV. Pustaka Ilmu. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RITEL BIOSKOP THE PREMIERE SURABAYA. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Kim, D. E. (2021). *Sport venue quality: Measurement, and its impact on spectator's sustained consumption intentions*. <https://scholarsjunction.msstate.edu/td>
- Knight, H., & Vorster, L. (2023). *Digital Marketing in Practice: Design, implement and measure effective campaigns*.
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing management*. Pearson Education Limited.
- Lazuardi, M. S. (2024). *PERAN KOLABORATIF PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN PEREKONOMIAN: ANALISIS MEETINGS, INCENTIVES, CONVENTIONS, EXHIBITIONS (MICE) DALAM KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK) MANDALIKA*.

- Machali, I. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib, Ed.).
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pedoman Tempat Penyelenggaraan Kegiatan (Venue) Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran.* (n.d.).
- Rinaldi, S. F., & Mujianto, B. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN DAN STATISTIK*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Salimun, & Sugiyanto. (2019). *PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BEGAL (BEBEK GALAK)*.
- Sativa, A., & Astuti, S. R. T. (2016). Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(3), 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Schiffman, L. G. ., & Wisenblit, Joseph. (2015). *Consumer behavior*. Pearson Education.
- Silalahi, U. (2009). *METODE PENELITIAN SOSIAL*. PT Refika Aditama.
- Simangunsong, E., & Setyorini, MG. A. (2023). Analysis of Exhibition Service Quality Dimensions: a Case in Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.1.70>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Alfabeta, CV.
- Trompenaars, Fons., & Coebergh, P. Hein. (2014). *100+ Management Models : How to understand and apply the world's most powerful business tools*. Infinite Ideas.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1996). *The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings*.
- Weng, L., Huang, Z., & Bao, J. (2021). A model of tourism advertising effects. *Tourism Management*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104278>
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *SERVICES MARKETING: INTEGRATING CUSTOMER FOCUS ACROSS THE FIRM* (3rd ed.). McGraw-Hill Education.

Xue, L. L., Shen, C. C., Morrison, A. M., & Kuo, L. W. (2021). Online tourist behavior of the net generation: An empirical analysis in taiwan based on the aisas model. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13052781>