

KUALITAS PELAYANAN PAMERAN *BABY & KIDS* EXPO 2020

PROYEK AKHIR

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



Oleh:

VERA ANGELIA

Nomor Induk : 201621201

JURUSAN PERJALANAN

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN KONVENSII DAN EVENT**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN PAMERAN *BABY & KIDS EXPO* 2020

NAMA : VERA ANGELIA

NIM : 201621201

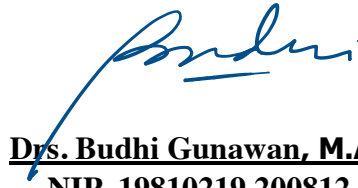
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN KONVENSI DAN EVENT

Pembimbing I,



Bagus Githa Aditya, MM. Par.

Pembimbing II,



Drs. Budhi Gunawan, M.A., Ph.D.
NIP. 19810219 200812 1 001

Bandung, Januari 2021

Mengetahui,

**Kepala Bagian Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,**

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

Menyetujui,

**Ketua Sekolah Tinggi
Pariwisata NHI Bandung,**

Faisal, MM. Par., CHE
NIP. 19730706199503 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Vera Angelia
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 29 Juni 1998
NIM : 201621201
Program Studi : Manajemen Konvensi dan Event
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“KUALITAS PELAYANAN PAMERAN *BABY & KIDS EXPO 2020*”
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 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 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, 26 Februari 2021
Yang membuat pernyataan,


VERA ANGELIA
METERAI
TEMPER
A2AJX101869214
vera Angelia

**If You Get Tired,
Learn To Rest Not To Quit.**

-Banksy-

Karya ini saya persembahkan kepada :

Tuhan Yesus Kristus,

Sebagai bentuk ucapan syukur yang mendalam atas penyertaan yang telah diberikan kepada penulis.

Kedua orang tua dan kakak tercinta,

Sebagai bentuk ungkapan terima kasih yang mendalam atas kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan baik secara moril maupun materil yang telah diberikan kepada penulis.

Diri saya sendiri,

Sebagai bentuk apresiasi karena telah berjuang hingga akhir.

PT. Sinergi Produksi Hijau,

Sebagai bentuk terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

ABSTRAK

Baby & Kids Expo 2020 merupakan sebuah pameran *business to customer* yang diselenggarakan oleh PT. Sinergi Produksi Hijau. Pameran ini mengusung tema penjualan produk untuk ibu, bayi dan anak – anak seperti makanan, pakaian, mainan, produk pendidikan, serta produk kesehatan. *Baby & Kids Expo 2020* telah diselenggarakan pada tanggal 5 – 8 Maret 2020 dan merupakan penyelenggaraan ke-24 sejak tahun 2000.

Dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan pada penyelenggaraan pameran *Baby & Kids Expo 2020*, penting untuk mengetahui penilaian pengunjung karena penilaian pengunjung merupakan kunci keberhasilan dari sebuah penyelenggaraan pameran. Kualitas pelayanan pameran *Baby & Kids Expo 2020* akan dinilai menggunakan enam dimensi pelayanan yang diadopsi dari penelitian terdahulu Joo & Yeo (2014), yaitu: *Exhibitor Information and Booth, Booth Interaction, Registration Efficiency, Exhibition Management, Venue Choices, dan Participation Incentives*.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Terdapat sebanyak 120 pengunjung pameran yang ditetapkan sebagai responden penelitian dengan teknik pengambilan sampel berupa *simple random sampling* dan alat kumpul data berupa kuisioner, pedoman wawancara serta alat studi pustaka.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Sinergi Produksi Hijau yang dinilai dari persepsi pengunjung belum dapat memenuhi ekspektasi pengunjung.

Penulis memberikan rekomendasi kepada PT. Sinergi Produksi Hijau selaku pihak penyelenggara pameran *Baby & Kids Expo 2020* yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan membangun bagi penyelenggaraan *Baby & Kids Expo* pada tahun berikutnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Pameran, *Baby & Kids Expo*

ABSTRACT

Baby & Kids Expo 2020 is a business to customer exhibition that carries the theme of selling products for mothers, babies and children such as food, fashion, toys, educational products, and health products organized by PT. Synergy Green Production. Baby & Kids Expo 2020 was held on March 5th – 8th 2020 and is the 24th enforcement since 2000.

In assessing the quality of service provided at Baby & Kids Expo 2020, it is important to know the visitors' assessment of the services provided because visitor assessments are the key to the success of an exhibition. The service quality of the Baby & Kids Expo 2020 exhibition will be assessed using six service dimensions adopted from Joo & Yeo's previous research (2014), namely: Exhibitor Information and Booth, Booth Interaction, Registration Efficiency, Exhibition Management, Venue Choices, and Participation Incentives.

The research method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. There were as many as 120 visitors to the exhibition who were designated as research respondents with sampling techniques in the form of simple random sampling and data collection tools in the form of questionnaires, interview guidelines and literature study tools.

The results obtained from this study indicate that, overall the services provided by PT. Synergy Green Production assessed from visitor perceptions has not yet been able to meet visitor expectations.

The author provides recommendations to PT. Synergy Green Production as the organizer of the Baby & Kids Expo 2020 which is expected to be useful and constructive input for organizing the Baby & Kids Expo in the following year.

Keyword : Service Quality, Exhibition Service Quality, Baby & Kids Expo 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan bagi Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena kasih dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan dengan baik penyusunan Proyek Akhir dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pameran *Baby & Kids Expo 2020***”.

Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Diploma IV Program Studi Manajemen Konvensi dan *Event*, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam – dalamnya 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 Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS. MM. Par. CHE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Konvensi dan *Event*.
5. Bapak Bagus Githa Aditya, MM. Par. selaku Pembimbing I.

6. Bapak Budhi Gunawan, M.A.,Ph.D. selaku Pembimbing II.
7. Bapak/ Ibu dosen beserta seluruh staff Program Studi Manajemen Konvensi dan *Event* yang telah mendidik penulis selama proses perkuliahan.
8. Bapak Sunmedar Rachmat selaku Direktur PT. Sinergi Produksi Hijau yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
9. Thio Beng Un, Cio Siu yin, serta Megawati, orang tua dan kakak tercinta yang selalu memberikan doa dan kasih sayang kepada penulis.
10. Cynthia Adeline Fernandi, Theresia Celine Indria Utari, dan Sylviana Pricilla, sahabat – sahabat terkasih yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir.
11. Lidya Sintaully Siringoringo, Umi Nurkhaliza Fitri, Gisma Raibestari, Gezanda Namilani Wahyudi dan Agustinus Aditriya Wardani, teman – teman terhebat yang selalu memberikan energi positif dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir.
12. Kawan – kawan MKE 2016 yang selalu memberikan semangat dan kenangan yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Proyek Akhir ini.

Bandung, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. TINJAUAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	12
1. MICE.....	12
2. <i>Exhibition</i>	16
3. Kualitas Pelayanan Pameran.....	19
B. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	25

B.	Objek Penelitian.....	25
C.	Metode Pengumpulan Data	26
	1. Teknik Pengumpulan Data.....	26
	2. Alat Kumpul Data.....	27
D.	Populasi dan Sampling.....	28
E.	Definisi Operasional Variabel.....	29
F.	Analisis Data.....	31
	1. Teknik Analisis Data.....	31
	2. Uji Validitas.....	33
	3. Uji Reliabilitas.....	37
G.	Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian.....	40
B.	Pembahasan.....	74
BAB V.	SIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A.	Simpulan.....	87
B.	Rekomendasi.....	91
	DAFTAR PUSTAKA.....	99
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
GAMBAR 3.1 Nilai Skala Rentang.....	33
GAMBAR 3.2 Rumus Korelasi <i>Pearson Product Movement</i>	33
GAMBAR 3.3 Rumus <i>Alpha Cronbach</i>	37
GAMBAR 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
GAMBAR 4.2 Usia Responden.....	41
GAMBAR 4.3 Domisili Responden.....	42
GAMBAR 4.4 Profesi Responden.....	43
GAMBAR 4.5 Penghasilan Responden.....	44
GAMBAR 4.6 Jumlah Rombongan Responden.....	45
GAMBAR 4.7 Rentang Penilaian Ekspektasi dan Persepsi Dimensi Pelayanan <i>Exhibition Information and Booth</i>	49
GAMBAR 4.8 Rentang Penilaian Ekspektasi dan Persepsi Dimensi Pelayanan <i>Booth Interaction</i>	55
GAMBAR 4.9 Rentang Penilaian Ekspektasi dan Persepsi Dimensi Pelayanan <i>Registration Efficiency</i>	59

GAMBAR 4.10 Rentang Penilaian Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
Pelayanan <i>Exhibition Management</i>	64
GAMBAR 4.11 Rentang Penilaian Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
Pelayanan <i>Venue Choices</i>	69
GAMBAR 4.12 Rentang Penilaian Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
Pelayanan <i>Participation Incentives</i>	73
GAMBAR 5.1 Rekomendasi <i>Information Desk</i>	92
GAMBAR 5.2 Rekomendasi <i>Shuttle Bus</i>	96
GAMBAR 5.3 Rekomendasi <i>Pick Up Point Taxi Online</i>	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Jumlah Pengunjung Pameran <i>Baby & Kids Expo</i> Periode 2016 - 2020.....	6
TABEL 3.1 Matriks Operasional Variabel.....	30
TABEL 3.2 Bobot Nilai Skala Likert.....	32
TABEL 3.3 Penghitungan Skor Skala Rentang.....	32
TABEL 3.4 Hasil Uji Validitas Ekspektasi.....	35
TABEL 3.5 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	36
TABEL 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi.....	38
TABEL 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	38
TABEL 3.8 Jadwal Penelitian.....	39
TABEL 4.1 Distribusi Frekuensi Ekspektasi <i>Exhibitor Information & Booth</i>	46
TABEL 4.2 Distribusi Frekuensi Persepsi <i>Exhibitor Information & Booth</i>	47
TABEL 4.3 Pembobotan Frekuensi Dimensi Pelayanan <i>Exhibitor Information and Booth</i>	49
TABEL 4.4 Distribusi Frekuensi Ekspektasi <i>Booth Interaction</i>	51
TABEL 4.5 Distribusi Frekuensi Persepsi <i>Booth Interaction</i>	53
TABEL 4.6 Pembobotan Frekuensi Dimensi Pelayanan <i>Booth</i>	

<i>Interaction</i>	54
TABEL 4.7 Distribusi Frekuensi Ekspektasi <i>Registration Efficiency</i>	56
TABEL 4.8 Distribusi Frekuensi Persepsi <i>Registration Efficiency</i>	57
TABEL 4.9 Pembobotan Frekuensi Dimensi Pelayanan <i>Registration</i> <i>Efficiency</i>	59
TABEL 4.10 Distribusi Frekuensi Ekspektasi <i>Exhibition Management</i>	60
TABEL 4.11 Distribusi Frekuensi Persepsi <i>Exhibition Management</i>	62
TABEL 4.12 Pembobotan Frekuensi Dimensi Pelayanan <i>Exhibition</i> <i>Management</i>	64
TABEL 4.13 Distribusi Frekuensi Ekspektasi <i>Venue Choices</i>	66
TABEL 4.14 Distribusi Frekuensi Persepsi <i>Venue Choices</i>	67
TABEL 4.15 Pembobotan Frekuensi Dimensi Pelayanan <i>Venue Choices</i> ..	68
TABEL 4.16 Distribusi Frekuensi Ekspektasi <i>Participation Incentives</i>	70
TABEL 4.17 Distribusi Frekuensi Persepsi <i>Participation Incentives</i>	71
TABEL 4.18 Pembobotan Frekuensi Dimensi Pelayanan <i>Participation</i> <i>Incentives</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Melakukan Penelitian
2. Kuesioner
3. Pedoman Wawancara
4. Hasil Turnitin
5. Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian
6. Dokumentasi Penyelenggaraan *Baby & Kids Expo 2020*

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, B, G. (2019). *Exhibition Service Quality and Its Influence to Exhibitor Satisfaction. Advances in Economics, Business and Management Research*, Vol. 111. Pp 66 – 74
- Anderson, P, F. & Chambers, T, M. (1985). *A Reward Measurement Model of Organizational Buying Behavior. Journal of Marketing*. Vol. 49, No. 2 (Spring, 1985), Pp. 7-23
- Asra, A., Irawan, P, B. & Purwoto, A. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Bogor: In Media
- Astroff, M, T. & Abbey, J, R. (2011) *Convention Management And Service Eighth Edition*. Cranbury: Waterbury Press
- Baum, T., Deery, M., Hanlon, C., Lockstone, L. & Smith, K. (2009). *Event and Work in Event and Convention: A Research Perspective*. Cambridge: Cam International
- Chen, Y, F. & Mo, H, E. (2012). *Attendees' Perspectives on The Service Quality of an Exhibition Organizer : A Case Study of A Tourism Exhibition. Journal of Tourism Management Perspectives*. Pp 28 – 33.
- Christopher, M. & Emmanuel, L. (2012). *Visitor's Objectives for Attending a Regional Trade Fair in Ghana. European Journal of Social Sciences*. Vol. 31. No. 4. Pp. 496-506
- Damhuri, E. (2019, 7 Desember). *2020, Mengejar Pariwisata Berkualitas diakses melalui <https://republika.co.id/berita/q24atb440/2020-mengejar-pariwisata-berkualitas-pada-23-februari-2020> 19.15 WIB*
- Dehotman, F. (2018). *Liburan Sambil Manjakan Anak? Yuk ke Baby and Kids Expo 2018 di Graha Manggala Siliwangi Bandung diakses melalui <https://jabar.tribunnews.com/2018/09/08/liburan-sambil-manjakan-anak-yuk-ke-baby-kids-expo-2018-di-graha-siliwangi-bandung> pada 8 September 2020 12.42 WIB*
- Getz, D. (2008). *Event Tourism : Definition, Evolution, and Research. International Journal of Tourism Management*. Vol. 29. Pp. 403 - 428
- Jin, X., Weber, K. & Bauer, T. (2012). *Relationship Quality Between Exhibitors and Organizers : A Perspective from Mainland China's Exhibition Industry. International Journal of Hospitality Management* 31. Pp. 1222 - 1234
- Joo, Y, M. & Yeo, K, J. (2014). *Exhibition Attendees' Perspectives on Service Quality : Trade vs Public Shows. Pp.2019 - 235*

- Jung, M. (2005). *Determinants of Exhibition Service Quality as Perceived by Attendees*, *Journal of Convention & Event Tourism*, 7:3-4, 85-98
- Karsonno, D. (2016). *Bisnis Pameran*. Jakarta: Bee Media
- Kemendikbud.go.id. (2019, 18 Oktober). *Siaran Pers : Indonesia Promosikan Tujuh Destinasi Wisata MICE di ITB Asia 2019* diakses melalui <http://www.kemendikbud.go.id/index.php/post/siaran-pers-indonesia-promosikan-tujuh-destinasi-wisata-mice-di-itb-asia-2019> pada 6 April 2020 18.47 WIB
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A, W. & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lee, M, J., Lee, S. & Joo, Y, M. (2015). *The Effects of Exhibition Service Quality on Exhibitor Satisfaction and Behavioral Intentions*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. Pp 1 – 25.
- Lin, C, T. & Lin, C, W. (2013). *Exhibitor Perspectives of Exhibition Service Quality*. *Journal of Convention & Event Tourism*. Pp 293 – 307.
- Liputan6.com. (2019, 19 Juli). *Industri MICE Indonesia Peringkat 17 Dunia* diakses melalui <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4016999/industri-mice-indonesia-peringkat-17-dunia> pada 5 April 2020 13.29 WIB
- Moon, K, S., Kim, M., Ko, Y, J., Connaughton, D, P. & Lee, J, H. (2011). *The Influence of Consumer's Event Quality Perception on Destination Image*. *Managing Service Quality: An International Journal*. Vol. 21 Iss. 3. Pp. 287 – 303
- Parasuraman, A., Zeithaml, E, A. & Berry, L, L. (1998). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64. Pp 12 – 40.
- Petriella, Y. (2019, 19 Februari). *Bisnis Pameran Diprediksi Tetap Cerah di 2019, ini Sektornya* diakses melalui <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190219/12/890891/bisnis-pameran-diprediksi-tetap-cerah-di-2019-ini-sektornya> pada 2 Oktober 2020 17.23 WIB.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing

- Sakti, G. (2019, 15 Oktober). *Pariwisata Diproyeksikan Jadi Penyumbang Devisa Terbesar Lima Tahun ke Depan* diakses melalui <http://www.kemenparekraf.go.id/index.php/post/siaran-pers-pariwisata-diproyeksikan-jadi-penyumbang-devisa-terbesar-lima-tahun-ke-depan> pada 25 Februari 2020 16.09 WIB
- Samad, A. (2014). *Examining The Impact of Perceived Service Quality Dimensions on Repurchase Intentions and Word of Mouth: A Case from Software Industry of Pakistan*. *IOSR Journal of Business and Management*, Vol. 16, Issue 1. Ver. III. pp. 37-41
- Suliyanto. (2011). *Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal Atau Skala Interval*. Pp. 51-60
- Susanti, I. (2019, 22 Juli). *Industri MICE Dijadikan Sektor Unggulan Hingga 2024* diakses melalui <https://ekbis.sindonews.com/read/1422751/34/industri-mice-dijadikan-sektor-unggulan-hingga-2024-1563806643> pada 5 April 2020 13.30 WIB
- Tansakul, P. (2008). *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition (MICE) industry in Thailand: an assessment of convention and exhibition centers in Bangkok*. Pp. 1-241
- Whitfield, J., Dioko, L, A. N., Webber, D. & Zhang, L. (2014). *Attracting Convention And Exhibition Attendance To Complex Mice Venues: Emerging Data From Macao*. *International Journal Of Tourism Research, Int. J. Tourism Res.* Vol. 6 No. 2. Pp. 169-179