

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PESERTA SEMINAR
BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN
(Studi pada: *THE FIRST STIPRAM CONFERENCE ON ECOTOURISM 2018*
IN YOGYAKARTA)**

Tesis

untuk memenuhi sebagian Persyaratan mencapai derajat
Magister Pariwisata Program Studi Pariwisata



Diajukan Oleh:

Nama : Nur Rohman
NIM : 16010012
Jurusan : Pariwisata
Program : Magister Pariwisata

Kepada

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO (STIPRAM)
YOGYAKARTA
2018**

INTISARI

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PESERTA SEMINAR
BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN**
(Studi pada: *THE FIRST STIPRAM CONFERENCE ON ECOTOURISM 2018
IN YOGYAKARTA*)

Nur Rohman
Program Studi S2- Pariwisata
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

Dalam penyelenggaraan MICE ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga peserta konferensi merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan selamannya konferensi terjadi pada saat penyelenggaraan konferensi itu berlangsung. Jika kualitas pelayanan yang diterima peserta sesuai dengan apa yang di harapkan, maka peserta akan merasa puas dan kepuasan peserta tercapai. Sebaliknya jika konsumen merasa kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan maka peserta akan merasa tidak puas atau bisa dikatakan bahwa kepuasaqn peserta tidak puas.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap kepuasan peserta *The First STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta dan* Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yaitu dengan analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa peserta *The First STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta* berjumlah 80 responden.

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan significant terhadap kepuasan peserta dan pada *The First STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta* peserta merasa puas dengan tingkat prosentase kepuasan 44 % puas dan 14 % sangat puas.

Kata Kunci : MICE, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta, Ecotourism

ABSTRACT
MEASURING THE LEVEL OF CONFERENCE PARTICIPANT
SATISFACTION BASED ON QUALITY OF SERVICE
(Study on: THE FIRST STIPRAM CONFERENCE ON ECOTOURISM 2018
IN YOGYAKARTA)

Nur Rohman

S2-Tourism Studies Program

Ambarrukmo Tourism Institute Yogyakarta

In the MICE program is also required to provide good service so that the converter participants are satisfied. The quality of service provided during the conference took place during the holding of the conference. If the quality of service received by participants in accordance with what is expected, then the participants will feel satisfied and the satisfaction of participants is achieved. Conversely, if consumers feel the quality of service received is not in accordance with the desired then the participants will feel dissatisfied or can be said that kepuasaan participants are not satisfied.

The purpose of this research is to know how big influence of service quality given by organizers to the satisfaction of the participants of The First STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta and To know the level of participant satisfaction on the quality of service provided.

The research method used in this research is descriptive quantitative approach that is by data analysis using simple linear regression. The sample in this research is the students of The First STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta amounted to 80 respondents.

Based on the result of simple regression analysis showed that the service quality had positive and significant effect to the satisfaction of the participants and at the first STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta the participants were satisfied with the satisfaction percentage level 44% satisfied and 14% very satisfied.

Keywords: MICE, Quality of Service, Participant Satisfaction, Ecotourism

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bisnis MICE (*Meeting, Incentive, Convergence, and Exhibition*) merupakan salah satu bagian dari bisnis pariwisata dan berkembang sangat pesat dan juga saat ini menjadi salah satu bisnis besar di dunia. Penyelenggaraan MICE dapat menimbulkan banyak efek dari berbagai sektor industri seperti industri perhotelan, industri transportasi, industri kuliner maupun industri lainnya.

Dalam menjalankan bisnis MICE kepuasan peserta merupakan hal yang mutlak menjadi tujuan dalam mencapai keberhasilan. Karena dengan kepuasan peserta terhadap apa yang kita berikan akan membawa manfaat bagi para penyelenggara MICE. Fenomena ini bahkan terjadi pada setiap penyelenggaraan MICE ini karena pastinya peserta juga menginginkan pelayanan yang maksimal. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan peserta dalam mengikuti suatu pertemuan adalah kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara. Kepuasan peserta akan tercapai apabila kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta.

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta (STIPRAM) merupakan salah satu sekolah tinggi yang bergerak di bidang pengembangan perhotelan dan pariwisata tentunya memegang peran penting dalam pengembangan pariwisata khususnya di bidang MICE. Dalam pengembangan MICE ini STIPRAM Yogyakarta khususnya Prodi S2 Pariwisata membuat sebuah konferensi tentang *ecotourism* yang berjudul “Kemajuan Terbaru dalam Ekowisata: Menuju Pariwisata Berkelanjutan”.

Dalam penyelenggaraan MICE ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga peserta konferensi merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan selama konferensi terjadi pada saat penyelenggaraan konferensi itu berlangsung. Jika kualitas pelayanan yang diterima peserta sesuai dengan apa yang di harapkan, maka peserta akan merasa puas dan kepuasan peserta tercapai. Sebaliknya jika konsumen merasa kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan maka peserta akan merasa tidak puas atau bisa dikatakan bahwa kepuasaan peserta tidak puas.

Menurut Condote, woodruff & Jenkin (dalam buku fandy Tjiptono, 2012, 311) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Tse & wilton (dalam Fandi Tjiptono, 2012, hal. 311) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal dengan sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Konsep kepuasan pelanggan atau customer satisfaction menurut Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran (Kotler. 2007) adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pengertian di atas terlihat bahwa kesenjangan atau gap yang dirasakan oleh pelanggan akan selalu dinilai lewat proses perbandingan yang berkelanjutan antara harapan

dengan kenyataan yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut perlu menjadi perhatian para penyedia jasa, bahwa konsumen pasti akan mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Jika kenyataan di bawah harapan maka konsumen cenderung tidak puas, kalau kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas dan jika kenyataan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan Parasuraman dalam buku *service management* (Fandy Tjipto,2012) yaitu bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Dari uraian latar belakang diatas maka perlu adanya suatu penelitian atas kualitas pelayanan dan biaya untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta konferensi, maka penulis mengangkat topik “MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PESERTA SEMINAR BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN (Studi pada: *THE FIRST STIPRAM CONFERENCE ON ECOTOURISM 2018 IN YOGYAKARTA*)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah diidentifikasi, maka masalah yang akan diteliti dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta seminar *The First STIPRAM Conference on Ecotourism in Yogyakarta* berpengaruh pada kepuasan peserta?
- b. Seberapa tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas layanan yang di berikan penyelenggara kepada peserta seminar *The First STIPRAM Conference on Ecotourism 2018*?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu dibatasi rung lingkup agar tidak terjadi penyimpangan sasaran masalah. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang mengukur tingkat kepuasan peserta seminar *The First STIPRAM Convergence on Ecotourism In Yogyakarta* berdasarkan kualitas layanan yang diberikan penyelenggara.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap kepuasan peserta seminar *The First STIPRAM Conference on Ecotourism 2018 in Yogyakarta*.

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Penyelenggara

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah yang diambil dan juga sebagai bahan evaluasi untuk event- event yang akan datang.

- b. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan juga sebagai syarat untuk mencapai derajat Magister Pariwisata Jurusan Pariwisata.

- c. Bagi pihak lain

Diharapkan dengan penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya.