

LAPORAN TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN JASA PAMERAN
KATUMBIRI EXPO 2022 DI JHCC JAKARTA
OLEH PT. ADIWASTRA MITRA KINARYA**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

**SYARIFAH INTAN AMALIA AL-IDRUS
1201921010**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

**KUALITAS PELAYANAN JASA PAMERAN
KATUMBIRI EXPO 2022 DI JHCC JAKARTA
OLEH PT. ADIWAstra MITRA KINARYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

**SYARIFAH INTAN AMALIA AI-IDRUS
1201921010**

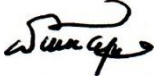
**PROGRAM STUDI S-1 ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Syarifah Intan Amalia al Idrus

NIM : 1201921010

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Juni 2023

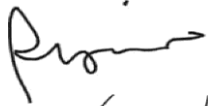
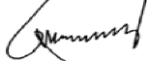

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Syarifah Intan Amalia al Idrus
NIM : 1201921010
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jasa Pameran Katumbiri Expo
2022 di JHCC Jakarta oleh PT. Adiwastra Mitra
Kinarya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, MM ()
Penguji 1 : Ir. Gunardi Endro, Ph.D. ()
Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., MM. IPM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Juni 2023

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia Nya kepada kita semua terutama nikmat Iman dan Islam sehingga sampai saat ini kita masih mengenal yang Haqq dan Bathil serta masih diberikan Nya kesehatan akal dan fikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial di Universitas Bakrie Jakarta.

Dalam menyusun laporan ini tentu saja peneliti banyak menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

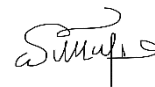
1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.
2. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Pd.D. selaku ketua Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, MM selaku Dosen pembimbing yang senantiasa dengan sabar memberikan arahan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D. dan Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM. IPM selaku Penguji yang telah memberikan masukan sekaligus pengarahan guna perbaikan dan penyempurnaan penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Lalita Nerissa Soerjoesjarso selaku Founder dari PT. Adiwastra Mitra Kinarya yang menjadi objek penelitian dari penulis.
6. (Alm) Sayed Sulaiman Age, Bazniah, Spd , Sayed Dzahir, Sayed Munawar, Sayed Munawir, Sayed Akbar, Sayed Hanif dan Sayed Riski Maulana selaku keluarga besar yang meskipun jauh tapi senantiasa mendoakan penulis selama masa perkuliahan.

7. Teruntuk suami tercinta Tn. Slamet Saniyo Sirji yang telah mengerahkan segala kemampuan baik moril maupun finansial sehingga penulis terus bersemangat untuk menyelesaikan program studi Manajemen (S1) di Universitas Bakrie.
8. Untuk pujaan hati serta belahan jiwa Ananda Hayyat Freissy al idrus dan Khaira Amalia al Idrus yang selalu membanggakan juga menjadi sumber kekuatan penulis dalam segala situasi hingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Sahabat dan Teman-teman terbaik yang setiap saat ada untuk menghibur dan menyemangati.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan ini. Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis menjadi amal sholeh yang senantiasa mendapat balasan dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah Subhana wa Ta'ala. Amin.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 15 Juni 2023



Syarifah Intan Amalia al Idrus

NIM 1201921010

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Intan Amalia al Idrus
NIM : 1201921010
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN JASA PAMERAN KATUMBIRI EXPO 2022 DI JHCC JAKARTA OLEH PT. ADIWASTRA MITRA KINARYA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Juni 2023

Yang menyatakan



Syarifah Intan Amalia al Idrus

NIM 1201921010

**KUALITAS PELAYANAN JASA PAMERAN
KATUMBIRI EXPO 2022 DI JHCC JAKARTA
OLEH PT. ADIWASTRA MITRA KINARYA**

Syarifah Intan Amalia al Idrus

ABSTRAK

Dalam memilih suatu produk ataupun jasa, disamping faktor harga, konsumen akan menjadikan kualitas sebagai tolak ukur paling utama. PT. Adiwastra Mitra Kinarya selaku salah satu perusahaan Even Organizer harus mengedepankan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai standart yang telah ditentukan agar terus exist dikalangan pengusaha selaku customer utama dengan harapan mereka terus mengikuti dan turut serta dalam berbagai event atau acara yang diselenggarakan oleh PT. Adiwastra Mitra Kinarya. Menjamin kualitas pelayanan dan mengukur kepuasan pelanggan adalah strategi yang mampu meminimalisasi complain. Dalam penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan kualitas pelayanan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk perbaikan yang akan dilihat dari beberapa indikator diantaranya *Tangibles*, *Reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy*. Setelah dihitung dan didapatk GAP dari masing masing dimensi terkait, menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pameran oleh panitia penyelenggara Katumbiri Expo 2023 tersebut dikatakan memiliki kecenderungan, yaitu; Netral (antara puas dan tidak puas) karena setelah dilihat ternyata angka gap kurang dari -0,1 dengan kata lain tidak ada angka yang signifikan didalam perhitungan tersebut dengan kata lain segala dimensi dalam pengukuran sudah dikatakan cukup dan perlu dipertahankan jika memungkinkan harus ditingkatkan guna mencapai satisfaction dari customer.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), *Metode Servqual*, Harapan dan persepsi, Usulan Perbaikan

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	6
2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	8
2.4 Kualitas Layanan	8
2.5 Kriteria Kualitas Layanan	10
2.6 Indikator Kualitas Layanan	10
2.7 Definisi Jasa	12
2.8 Karakteristik Jasa	13
2.9 Jenis-Jenis Jasa	14
2.10 Perilaku Konsumen Jasa	15
2.11 Persepsi Pelanggan	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Metode Analisis Data	20
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	21
3.6 Importance Performance Analyst	30
3.7 Metode ServQual	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Katumbiri Expo 2022	34
4.1.2 Uraian Hasil Penelitian	38
4.1.2.1 ServQual GAP Per Item	38
4.1.2.2 ServQual GAP Per Dimensi	39
4.1.2.3 Hasil Analisis IPA	43

4.2	Pembahasan	47
4.2.1	Keseluruhan Usulan ServQual GAP	49
BAB V	PENUTUP	51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.01 Bagan Penelitian.....	22
Gambar 3.01 Bagan Model ServQual	42
Gambar 3.02 Bagan Model ServQual GAP	43
Gambar 4.01 Cover Booklet Katumbiri Expo 2022.....	46
Gambar 4.02 Layout Katumbiri 2022	48
Diagram 4.1 Hasil Kuadran Importance Performance Analysts	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.01 Operasionalisasi Variabel Penelitian	23
Tabel 3.01 Uji Validitas Variabel Persepsi Bukti Fisik Tangibles	33
Tabel 3.02 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Bukti Fisik Tangibles.....	34
Tabel 3.03 Uji Validitas Variabel Persepsi Keandalan Realibility	34
Tabel 3.04 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Keandalan Realibility	34
Tabel 3.05 Uji Validitas Variabel Persepsi Daya Tanggap Responsiveness	35
Tabel 3.06 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Daya Tanggap Responsiveness	35
Tabel 3.07 Uji Validitas Variabel Persepsi Jaminan Assurance	35
Tabel 3.08 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Jaminan Assurance	36
Tabel 3.09 Uji Validitas Variabel Persepsi Empati	36
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Empati.....	37
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Harapan Bukti Fisik Tangibles	37
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Variabel Harapan Bukti Fisik Tangibles	38
Tabel 3.13 Uji Validitas Variabel Harapan Keandalan Realibility.....	38
Tabel 3.15 Uji Validitas Variabel Harapan Daya Tanggap Responsiveness	39
Tabel 3.16 Uji Reliabilitas Variabel Harapan Daya Tanggap Responsiveness	39
Tabel 3.17 Uji Validitas Variabel Harapan Jaminan Assurance.....	40
Tabel 3.18 Uji Reliabilitas Variabel Harapan Jaminan Assurance	40
Tabel 3.19 Uji Validitas Variabel Harapan Empati	40
Tabel 3.20 Uji Reliabilitas Variabel Harapan Empati	41
Tabel 4.01 Gap Dimensi Bukti Fisik Tangibles.....	50
Tabel 4.02 Gap Dimensi Keandalan Realibility	50
Tabel 4.03 Gap Dimensi Daya Tanggap Responsiveness.....	51
Tabel 4.04 Gap Dimensi Jaminan Assurance	51
Tabel 4.05 Gap Dimensi Empati.....	52
Tabel 4.06 Gap Positif Dimensi Bukti Fisik Tangibles	52
Tabel 4.07 Gap Positif Dimensi Keandalan Realibility	53
Tabel 4.08 Gap Positif Dimensi Daya Tanggap Responsiveness	53
Tabel 4.09 Gap Positif Dimensi Jaminan Assurance	54
Tabel 4.10 Gap Positif Dimensi Empati	52