



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH *EVENT SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA *EVENT*
GRAB X NARASI *CAMPUS ROADSHOW* JAKARTA**



LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Oleh:

Al Fatah Awaludin
2105413126

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN USAHA JASA KONVENSI,
PERJALANAN INSENTIF, DAN PAMERAN (MICE)
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MICE

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pembimbing Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari mahasiswa Program Studi Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran (MICE) semester 7 (tujuh) berikut ini:

Nama : Al Fatah Awaludin
NIM : 2105413126
Program Studi : Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, Dan Pameran (MICE)
Judul Laporan PKL: Pengaruh *Event Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada *Event Grab x Narasi Campus Roadshow* Jakarta

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas telah menyelesaikan bimbingan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dan telah memperoleh persetujuan dari Pembimbing.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 13 Januari 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Imam Syafganti, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP 197510122008121001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MICE

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang diajukan oleh:

Nama : Al Fatah Awaludin

NIM : 2105413126

Program Studi : Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, dan Pameran (MICE)

Judul Laporan PKL: Pengaruh *Event Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada *Event Grab x Narasi Campus Roadshow* Jakarta

Telah berhasil dipresentasikan di hadapan penguji sebagai bagian dari persyaratan kelulusan semester 7 (tujuh) pada Program Studi Sarjana Terapan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, dan Pameran (MICE), Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 13 Januari 2025

Waktu : 13.00 WIB

Menyetujui,
Koordinator Program Studi MICE

Penguji

Fauzi Mubarak, S.ST., M.T.
NIP 198804182019031008

Imam Syafganti, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP 197510122008121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si.
NIP 1965013119890320



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berbagai anugerah dan kemudahan, sehingga memungkinkan penulis untuk menyusun laporan praktik kerja lapangan berjudul “Pengaruh *Event Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada *Event* Grab x Narasi *Campus Roadshow* Jakarta”. Laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh *service quality* terhadap *visitor satisfaction*.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan akademik Program Studi Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran (MICE) Politeknik Negeri Jakarta. Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan magang di PT Narasi Citra Sahwahita selama 6 bulan.

Penyelesaian laporan praktik kerja lapangan ini tidak bisa lepas atas bimbingan dan bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini, yaitu:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Fauzi Mubarak, S.ST, M.T. selaku Ketua Program Studi MICE Politeknik Negeri Jakarta.
4. Imam Syafganti, S.Sos., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan masukan dan saran selama penyusunan laporan praktik kerja lapangan.
5. Keluarga tercinta, Ibu, Mira Andriani dan Ayah, Denny Awaludin serta kakak dan adik yang selalu memberikan doa dan dukungan luar biasa kepada penulis.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Amelia Diah Puspita selaku teman terbaik penulis yang selalu memberikan semangat dan bersedia sebagai tempat penulis mengeluh, bercerita, dan bercanda setiap harinya.
7. Muhammad Rizqi Rabbani, Keysha, Gloria, dan teman-teman penulis yang telah membantu penulis ketika disaat kesulitan selama proses pengerjaan laporan ini
8. Cak Agung, Mas Wahyu, dan seluruh rekan kerja divisi *event* di Narasi.tv yang selalu memberikan kenyamanan serta kebebasan terhadap penulis dalam mengeksplor dan mengekspresifkan diri selama bekerja, sehingga penulis mampu bekerja secara maksimal.

Jakarta, 20 Januari 2024

Al Fatah Awaludin
NIM 2105413126

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penulisan.....	3
1.4. Manfaat Penulisan.....	4
1.5. Metode Pengumpulan Data	4
1.6. Metode Analisis Data	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1. MICE.....	6
2.1.1 <i>Event</i>	6
2.1.1 <i>Talk Show</i>	7
2.2. <i>Service Quality</i>	8
2.1.1 <i>Dimensi Service Quality</i>	9
2.3. Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	11
BAB III.....	12
PROFIL PERUSAHAAN.....	12
3.1 Sejarah Singkat PT Narasi Citra Sahwahita/ <i>Narasi.tv</i>	12
3.2 Data Umum Narasi.tv.....	13
3.3 Visi dan Misi	13
3.4 Struktur Organisasi <i>Narasi.tv</i>	14



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV	15
PEMBAHASAN	15
4.1 Profil Responden.....	15
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	15
4.1.2 Usia Responden.....	15
4.1.3 Pekerjaan Responden	16
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
4.2.1 Hasil Uji Validitas	17
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	18
4.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	19
4.3.1 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Lima Dimensi <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	19
4.3.2 Hasil Uji Koefisiensi Lima Dimensi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	19
4.3.3 Hasil Uji F Lima Dimensi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	20
4.4 Pembahasan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	21
BAB V	23
PENUTUP	23
5.1. Kesimpulan	23
5.2. Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Uji Validitas	17
Tabel 4. 2 Output SPSS Uji Reliabilitas	18
Tabel 4. 3 Output SPSS Uji Reliabilitas	18
Tabel 4. 4 Output SPSS Linear Regression.....	19
Tabel 4. 5 Output SPSS Linear Regression.....	19
Tabel 4. 6 Output SPSS Linear Regression.....	21





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	12
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Narasi.tv	14
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	15
Gambar 4. 2 Usia Responden	15
Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden	16





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 D-Day <i>Event</i>	27
Lampiran 2 Poster <i>Event</i>	29
Lampiran 3 R Tabel & F Tabel	30
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	31





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam industri *event*, kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu acara. Kualitas layanan yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung, tetapi juga berkontribusi pada tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap penyelenggara acara. Dalam konteks *Grab x Narasi Campus Roadshow*, yang merupakan kolaborasi antara dua *brand* besar, kualitas layanan menjadi elemen krusial untuk memastikan pengalaman yang optimal bagi pengunjung serta mendukung tujuan strategis dari kedua pihak.

Kegiatan *Grab x Narasi Campus Roadshow* bertujuan untuk menciptakan platform interaksi yang menarik, khususnya bagi kalangan mahasiswa, melalui berbagai aktivitas edukatif, hiburan, dan promosi. Dibandingkan dengan *event* narasi sebelumnya, *Grab x Narasi Campus Roadshow* dapat dikategorikan sebagai salah satu acara dengan skala yang cukup besar. Tidak hanya dari segi pengunjung yang berhasil dijangkau, tetapi juga dalam hal sumber daya yang digunakan dan pengaruh yang dihasilkan. Acara ini berhasil menghadirkan tiga figur publik yang memiliki daya tarik besar dan relevansi tinggi dengan target pengunjung, yaitu Najwa Shihab, Nicholas Saputra serta Dee Lestari. Kombinasi dari ketiga tokoh ini menciptakan daya tarik unik dan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap kualitas acara. Hal ini membuat *event* ini menjadi tolak ukur baru dalam penyelenggaraan acara berbasis kampus.

Namun, daya tarik semata tidak cukup untuk menjamin kesuksesan acara. Kualitas layanan yang diberikan selama acara, mulai dari fasilitas yang disediakan, interaksi dengan pengunjung, hingga pengelolaan teknis di lapangan, menjadi faktor penentu utama dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Menurut (Cesariana, 2022) Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan- harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat memuaskan pelanggan. Pendapat lain diungkapkan oleh (Sualang, 2020), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan aspek yang sangat penting untuk keberhasilan dari suatu acara karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengunjung dan niat perilaku.

Hal ini memberikan pemahaman bagaimana kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan konsumen terhadap acara. Menurut (Putra, 2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja produk yang disiapkan atau hasil dengan harapannya. Dalam konteks Grab x Narasi *Campus Roadshow*, implementasi kualitas layanan yang unggul pada setiap dimensi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator utama kesuksesan suatu acara. Pengunjung yang merasa senang dan puas cenderung memberikan ulasan positif, merekomendasikan acara kepada orang lain, dan bahkan kembali menghadiri acara serupa di masa depan. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk dapat membuat pengunjung merasa kecewa dan mengurangi minat pengunjung untuk menghadiri acara-acara berikutnya.

Berdasarkan hasil survei pada acara Grab x Narasi *Campus Roadshow* Bandung, terdapat sejumlah keluhan terkait beberapa aspek pelaksanaan acara. Terdapat beberapa pengunjung mengungkapkan ketidakpuasan terhadap fasilitas acara, diantaranya *venue* mengalami kebocoran, *sound system* kurang bagus, dan keterbatasan area parkir. Selain itu, laporan mengenai alur registrasi yang cukup *chaos*. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan pada aspek fasilitas, aksesibilitas, serta kompetensi petugas untuk acara serupa di masa mendatang.

Peningkatan kepuasan pelanggan yang akan dihasilkan bila acara Grab x Narasi *Campus Roadshow* menerapkan *service quality* yang baik. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi persepsi nilai-nilai pada acara Grab x Narasi *Campus Roadshow* Jakarta di mata pelanggan dan pengunjung. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung dalam konteks



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

acara ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan. Data dan temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penyelenggara untuk merancang strategi layanan yang lebih efektif di masa mendatang. Dalam era di mana pengalaman pengguna menjadi aspek yang sangat diperhatikan, pemahaman mendalam tentang kualitas layanan dalam sebuah *event* menjadi semakin relevan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana dimensi *service quality* memengaruhi kepuasan pengunjung pada *Grab x Narasi Campus Roadshow*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis, khususnya dalam meningkatkan kualitas *event service* di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis yang berguna bagi penyelenggara acara, baik dari sisi *Grab* maupun *Narasi*, untuk memastikan kesuksesan acara serupa di masa depan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka yang menjadi pokok permasalahan,

1. Seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung acara *Grab x Narasi Campus Roadshow* Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh dimensi *service quality* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung acara *Grab x Narasi Campus Roadshow* Jakarta?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *service quality* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung acara *Grab x Narasi Campus Roadshow* Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *service quality* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung acara *Grab x Narasi Campus Roadshow* Jakarta?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4. Manfaat Penulisan

Berikut merupakan manfaat dari penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan dari penulis:

- a. **Bagi Penulis**, dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang dunia kerja, termasuk masalah yang dihadapi, dapat melakukan evaluasi menyeluruh tentang cara perusahaan menangani setiap proyek, dan dapat menjadi bekal yang baik untuk penulis yang akan mulai bekerja di dunia kerja.
- b. **Bagi Program Studi MICE, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta**, agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan siap untuk bekerja, serta sebagai sarana untuk menjalin kerja sama dengan PT Narasi Cahya Sahwahita dalam pengembangan pendidikan, sekaligus memberikan pengalaman dan pengetahuan kepada civitas akademik.
- c. **Bagi PT Narasi Cahya Sahwahita**, Laporan Kerja Praktek ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berarti untuk memperbaiki kinerja perusahaan dan menguraikan sejumlah permasalahan yang belum diketahui selama ini.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode ini dapat diperlihatkan penggunaan melalui wawancara dan observasi secara langsung. Penggunaan data yang digunakan penulis dalam mencari informasi dan data dalam penelitian tugas akhir ini dari beberapa sumber seperti dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

- a. **Observasi Langsung**, dengan mengamati langsung proses perencanaan hingga pelaksanaan acara tersebut guna mendapatkan data faktual.
- b. **Survei**, dengan memberikan kuesioner berupa *Google Form*, penulis menawarkan pengisian survei kepada pengunjung.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis regresi linear, digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (*Service Quality*) terhadap variabel Y (*Visitor Satisfaction*).





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Service quality dalam industri *event*, seperti yang terlihat pada acara Grab x Narasi Jakarta, merupakan elemen krusial yang berkontribusi pada kepuasan pengunjung. Penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman positif, tetapi juga meningkatkan loyalitas pengunjung terhadap penyelenggara. Dalam konteks Grab x Narasi *Campus Roadshow*, acara ini berhasil menarik perhatian dengan menghadirkan figur publik yang relevan dan menarik bagi mahasiswa, namun daya tarik tersebut harus didukung oleh *service quality* yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian pada “Pengaruh *Event Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada *Event* Grab x Narasi *Campus Roadshow* Jakarta”, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (*service quality*), secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung (*visitor satisfaction*). Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengunjung sangat signifikan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh lima dimensi *service quality*, yaitu *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Assurance*.

Setiap peningkatan dalam *service quality* berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengunjung. Hal ini menegaskan bahwa *service quality* memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap pengalaman pengunjung di acara tersebut. Dengan dimensi *tangibles* dan *reliability* yang memiliki skor tinggi dalam variabel *service quality*, membuat kontribusi positif yang kuat terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Skor dimensi pada variabel *service quality* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan berhasil memenuhi ekspektasi pengunjung, sehingga pengunjung merasa puas dengan pengalaman menghadiri acara ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2. Saran

Penulis menyarankan agar penyelenggara acara Grab x Narasi *Campus Roadshow* Jakarta lebih fokus untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas dimensi *tangibles* dan *reliability*, yang telah terbukti berkontribusi besar terhadap kepuasan pengunjung. Meningkatkan kenyamanan fasilitas dan memastikan konsistensi layanan yang diberikan dapat memperkuat kepuasan pengunjung. Selain itu, juga tetap meningkatkan dimensi *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Hal ini akan menciptakan hubungan yang lebih baik antara penyelenggara dan pengunjung, serta meningkatkan keseluruhan pengalaman acara. Selanjutnya, memperhatikan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepuasan pengunjung, seperti promosi yang tepat dan harga tiket yang terjangkau, agar dapat lebih mengoptimalkan acara terhadap kepuasan pengunjung pada acara mendatang.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, G. H. (2017). ANALISA KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS JASA PERPUSTAKAAN KOTA X DENGAN METODE SERVICE QUALITY. *Jurnal Media Teknologi*.
- Anggraini, F. D., Aprianti, Setyawati, V. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *JURNAL BASICEDU*, 6491 - 6504.
- Angliawati, R. Y., & Mutaqin, M. I. (2023). IMPLIKASI STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SLOMO COFEE BANDUNG. *Jurnal Sains Manajemen*, 52-65.
- FeolineBerliana, & Mashadi. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Pada Restaurant Pochajjang Bogor Di Masa Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*.
- Gapor, S. A., Chin, C. H., Ngian, E. T., & Ming Wong, W. P. (2023). Cultural events' service quality, satisfaction and loyalty: a case on an annual cultural diversity event in Borneo. *International Journal of Event and Festival Management* , 191-212.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huliatunisa, Y., Suhardan, D., Permana, J., Nurdin, D., & Komariah, A. (2022). Analysis of the Five Dimensions of Service Quality Servqual (Survey of Private University Academic Staff Services in Indonesia). *Journal of Positive School Psychology*.
- Magma, A., Agustina, S., & Aconnius. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* , 21-24.
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *JURNAL ECONOMINA*, 730-731.
- Oktaviani, S., & Hermawan, E. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Lunica. *EMABI: EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS*, 3-4.
- Pajri, A., Susena, K. C., & Handayani, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ekombis Review*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Saraswati, A., & Syah, F. (2023). Strategi Promosi Venue MICE Mandiri Di Kota Depok Melalui Website “Nyok Ke Depok”. *Jurnal Bisnis Event*, 123-124.

Sukasari, G. A., Parma, P. G., & Mahardika, A. (2019). Strategi Penanganan Event Pada Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*.

Yusiatie, Latief, R., Chandra, D. B., & Dian. (2024). DESIGNING A SERIOUS DISCUSSION TALK SHOW TELEVISION PROGRAM USING CREATIVE EDUARD FORMULA. *Journal Visioner : Journal of Television*, 4-7.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 *D-Day Event*





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

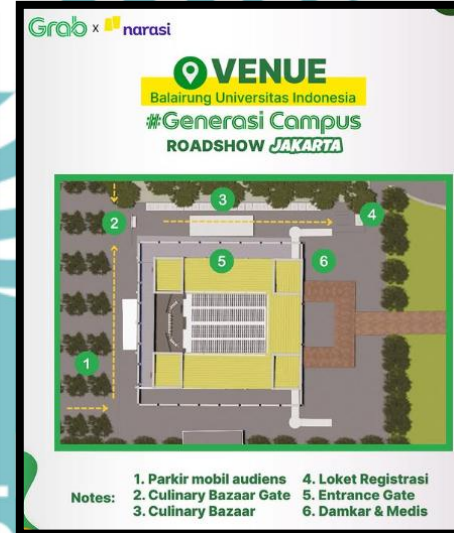
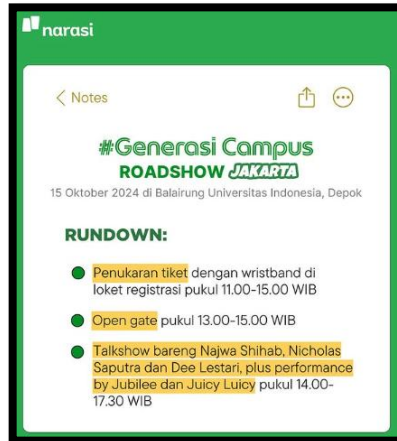
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2 Poster *Event*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 R Tabel & F Tabel

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75



Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Biodata Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia:
4. Pendidikan Terakhir:
 - a. Tidak menjalani Pendidikan
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA
 - e. Diploma
 - f. Sarjana
 - g. Pascasarjana
5. Pekerjaan Anda saat ini:
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Karyawan
 - d. Wiraswasta
 - e. Guru/PNS
 - f. Lainnya
6. Pekerjaan Anda saat ini:
 - a. Website Narasi
 - b. Instagram
 - c. Twitter (X)
 - d. Facebook
 - e. Tiktok
 - f. Email
 - g. Lainnya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Kuesioner Penelitian

No.	Pernyataan	Keterangan Skala					
		1	2	3	4	5	6
Tangibles							
T1	Panitia berpakaian dan berpenampilan rapi saat melayani pengunjung						
T2	Food tenant yang tersedia sangat bagus dan variatif						
T3	Kondisi fasilitas venue (Toilet, Musholla, Tempat parkir) yang tersedia sangat baik						
T4	Kebersihan dan keamanan pada acara sangat baik						
Responsiveness							
R1	Kemampuan panitia dalam merespon pengunjung dengan baik						
R2	Ketanggapan panitia sangat baik dalam membantu kesulitan pegunjung						
R3	Panitia sangat terbuka dalam merespon saran dan kritik dari pengunjung						
Reliability							
RE1	Ketepatan waktu pada agenda acara						
RE2	Keandalan layanan yang diberikan oleh panitia						
RE3	Pelayanan yang diberikan selalu diselesaikan dengan cepat dan tepat						
Empathy							
E1	Pihak penyelenggara menunjukkan perhatian dan kepedulian secara konsisten terhadap pengunjung						
E2	Kepedulian pihak penyelenggara terhadap penyandang disabilitas						
E3	Kepedulian panitia terhadap permasalahan yang dialami pengunjung						
Assurance							
A1	Keterampilan dan pengetahuan panitia sangat baik						
A2	Kesopanan dan keramahan panitia sangat baik						
A3	Setiap pelayanan yang tersedia dalam acara sangat baik						
Visitor Satisfaction							
VS1	Secara keseluruhan, saya puas dengan acara ini						
VS2	Pengalaman acara ini sangat bagus, seperti yang saya harapkan						
VS3	Jika acara ini diadakan kembali, saya akan merekomendasikan acara ini ke orang lain						
VS4	Jika acara ini diadakan kembali, saya dengan senang hati akan mengikuti acara ini lagi						

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta