



Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Kegiatan *MICE* Di UNP Hotel & Convention Center

Fhareldo S. Dillivio

Universitas Negeri Padang

Trisna Putra

Universitas Negeri Padang

Korespondensi penulis : fhareldo@gmail.com , tputra@fpp.unp.ac.id.

Abstract. This research aims to determine the satisfaction of MICE participants at the UNP Hotel & Convention Center. This research focuses on MICE activities in the form meeting and conference. This research is entitled *The Influence of Services and Facilities on the Satisfaction of Participants in MICE at the UNP Hotel & Convention Center*. The data collection technique for this research is indirect communication by distributing questionnaires with a Likert scale to meeting and conference participants then the data processed using the SPSS program. This research is a quantitative descriptive with a causal associative approach. The population of this study were people who had participated in meeting and conference activities at the UNP Hotel & Convention Center in the period July-December 2022 with a sample of 98 people, and the sampling technique was non-probability sampling with a minimum age of 18 years. There are 2 types of data used in this research, namely primary data and secondary data. The results of this research show that service is in the very good category (80,61%), facilities are in the very good category (74,50%), and participant satisfaction is in the very satisfied category (87,75%). It was found that the *R square* value was 0.464 with an *F* count of 41,072 and a significance level of $0.000 < 0.05$ and the *t* value was 11,529 with a significance level of $0.000 < 0.05$ meaning that variable *X* influenced variable *Y* significantly by 46.4%. It was found that the regression coefficient value of the service variable was 0.346 with a significance of $0.000 < 0.05$, which means that every increase of 1 unit of service will increase participant satisfaction by 0.346 units of satisfaction, and the coefficient value of the facility variable was 0.530 with a significance of $0.000 < 0.05$, which means every increase of 1 facility units will increase participant satisfaction by 0.530 satisfaction units.

Keywords : Service, Facilities, Participant's Satisfaction

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan peserta kegiatan *MICE* di UNP Hotel & Convention Center. Penelitian ini difokuskan pada kegiatan *MICE* yang dalam bentuk berupa *meeting* dan *conference*. Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Kegiatan *MICE* di UNP Hotel & Convention Center. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah komunikasi tidak langsung dengan menyebarkan kuesioner dengan *skala likert* kepada peserta kegiatan *meeting* dan *conference* kemudian data diolah dengan bantuan program SPSS. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif melalui pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian ini yaitu orang yang sudah pernah menjadi peserta kegiatan *meeting* dan *conference* di UNP Hotel & Convention Center dalam periode Juli-Desember 2022 dengan sampel berjumlah 98 orang, dan pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan ketentuan berusia minimal 18 tahun. Penelitian ini menggunakan 2 jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan pada kategori sangat baik (80,61%), fasilitas pada kategori sangat baik (74,50%), dan kepuasan peserta pada kategori sangat puas (87,75%). Ditemukan nilai *R square* sebesar 0,464 dengan *F* hitung 41,072 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel *X* berpengaruh signifikan terhadap variabel *Y* sebesar 46,4%. Ditemukan nilai koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,346 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti setiap kenaikan 1 satuan pelayanan akan menaikkan kepuasan peserta sebesar 0,346 satuan kepuasan, dan nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,530 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya setiap kenaikan 1 satuan fasilitas akan menaikkan kepuasan peserta sebesar 0,530 satuan kepuasan.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Peserta

PENDAHULUAN

Hotel adalah sebuah bangunan yang dimiliki seseorang atau perusahaan yang dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan dengan menawarkan jasa akomodasi, makanan dan minuman, dan fasilitas pendukung lainnya.[1]. Hotel sebagai perusahaan pelaku industri pariwisata menawarkan berbagai produk untuk mencari keuntungan yang maksimal. Secara umum salah satu produk yang ditawarkan adalah pelayanan kegiatan *MICE*. Dengan menawarkan suatu produk, perusahaan tidak hanya akan mendapatkan tambahan dan hal pemasukan. Akan tetapi juga dapat menjadi suatu serangan berupa *complaint* dari pasar yang dijadikan target jika produk tersebut tidak dikelola dengan baik. *Complaint* timbul akibat kekecewaan akan gagalannya suatu produk untuk memenuhi ekspektasi atau harapan seseorang yang membeli produk tersebut. [2]. Kepuasan pelanggan perlu di perhatikan salah satunya agar dapat meminimalisir timbulnya komplain atau keluhan.

UNP Hotel & Convention Center merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Padang yang menawarkan pelayanan dan fasilitas *MICE* sebagai salah satu produknya. [3]. Kegiatan *MICE* yang ditawarkan UNP Hotel & Convention Center meliputi fasilitas dan pelayanan penyelenggaraan kegiatan *Meeting* dan *Conference*. **Pelayanan** adalah suatu tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada umumnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan dengan tujuan membantu kepentingan pihak yang bersangkutan [4]. Dan **Fasilitas** adalah segala sumber daya fisik yang berguna untuk mempermudah konsumen pengguna jasa untuk mencapai tujuan yang diinginkan. [5]. Di UNP Hotel & Convention Center masih ditemukan peserta kegiatan *MICE* yang tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas *meeting* dan *conference* yang di sediakan. **Kepuasan** adalah perasaan senang atau kecewa yang merupakan respon setelah membandingkan antara ekspektasi dan realita yang ditemui dari suatu produk. [6].

Dengan adanya masalah pada kepuasan peserta perihal pelayanan dan fasilitas yang disediakan, penulis berharap manajemen UNP Hotel & Convention Center dapat lebih memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan kepada calon peserta kegiatan. Apabila pelayanan dan fasilitas *meeting* dan *conference* di UNP Hotel & Convention Center tidak atau kurang memadai maka tidak akan atau kurang tercipta kepuasan peserta. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan dan fasilitas *meeting* dan *conference* sudah memadai maka akan menciptakan kepuasan pada peserta yang melakukan kegiatan *MICE* di UNP Hotel & Convention Center.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. [7]. Penelitian ini terdiri dari dua variabel independent (pelayanan dan fasilitas) dan satu variabel dependen (kepuasan peserta). Populasi penelitian ini adalah peserta kegiatan *meeting* dan *conference* di UNP Hotel & Convention Center dalam periode Juli-Desember 2022 sebanyak 4.622 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jadi sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 98 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert sebagai instrumen penelitian. Jenis data yang dipakai pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Uji persyaratan analisis yang dipakai adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
Laki-laki	43	43,9%
Perempuan	55	56,1%
Total	98	100

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan rentang usianya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	(%)
27-29 tahun	4	4,1
30-32 tahun	10	10,2
33-35 tahun	11	11,2
36-39 tahun	13	13,3
40-42 tahun	22	22,4
>42 tahun	38	38,8
Total	98	100

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhirnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	(%)
SLTA	8	8,2
Diploma	13	13,3
Sarjana	54	55,1
Pasca Sarjana	23	23,5
Total	98	100

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kegiatan MICE yang pernah diikuti di UNP Hotel & Convention Center

Karakteristik responden berdasarkan jumlah kegiatan MICE yang pernah diikuti di UNP Hotel & Convention Center dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kegiatan MICE yang Pernah diikuti di UNP Hotel & Convention Center

Jumlah kegiatan	Frekuensi	(%)
Sekali	22	22,6
2-5 kali	76	77,6
Total	98	

e. Deskripsi Data Tentang Pelayanan

Data Pelayanan didapatkan dari 17 item pernyataan yang telah diuji validitas serta reabilitasnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Deskripsi Data Tentang Pelayanan

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat Baik	> 68	79	80,61
Baik	56 – 67	18	18,36
Cukup Baik	45 – 55	-	-
Buruk	34 – 44	1	1,02
Sangat Buruk	< 33	-	-
Total		98	100

f. Deskripsi Data Tentang Fasilitas

Data Fasilitas didapatkan dari 11 item pernyataan yang telah diuji validitas serta reabilitasnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Deskripsi Tabel Tentang Fasilitas

Kategori	Interval Kelas	Frekuensi	(%)
Sangat Baik	> 44	73	74,50
Baik	36 – 43	24	24,48
Cukup Baik	29 – 35	1	1,02
Buruk	22 – 28	-	-
Sangat Buruk	< 21	-	-
Total		98	100

g. Deskripsi Data Tentang Kepuasan Peserta

Data Kepuasan Peserta didapatkan dari 8 item pernyataan yang telah diuji validitas serta reabilitasnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Deskripsi Tabel Tentang Fasilitas

Kategori	Interval Kelas	Frekuensi	(%)
Sangat Puas	> 32	86	87,75
Puas	26 – 31	9	9,19
Cukup Puas	21 – 25	-	-
Tidak Puas	16 – 20	3	3,06
Sangat Tidak Puas	< 15	-	-
Total		98	100

h. Pengujian Hipotesis

Didapat nilai F hitung 40,071 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan demikian dapat diartikan model regresi dapat digunakan. Berarti variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Tabel 8. Uji Regersi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.081	2.956		11.529	.000
	Pelayanan	.345	.043	.725	8.092	.000
	Fasilitas	.530	.068	.701	7.829	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Data Olahan, SPSS 23.00 (2023)

Pada tabel di atas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 34.081 + 0.345X_1 + 0.530X_2$$

Dari rumus diatas diperoleh koefisien regresi variabel Pelayanan dengan nilai 0,345 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti setiap kenaikan sebesar 1 satuan Pelayanan akan menaikkan 0,345 satuan Kepuasan Peserta. Dan koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,530 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti setiap kenaikan 1 satuan Fasilitas akan menaikkan 0,530 satuan Kepuasan Peserta. Berikutnya untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Peserta (Y), maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9. R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.452	2.594

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai R Square adalah sebesar 0,464 yang berarti pengaruh variabel Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta adalah sebesar 46,4% dan 53,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pembahasan

a. Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada 98 orang responden, ditemukan bahwa variabel pelayanan secara keseluruhan menunjukkan persentase 80,61% pada rentan skor > 68 kategori sangat baik. Maka dapat diartikan pelayanan *meeting* dan *conference* yang diberikan UNP Hotel & Convention Center sudah sangat baik.

Manajemen UNP Hotel & Convention Center harus bisa mempertahankan pelayanannya karna variabel ini berpengaruh signifikan kepada kepuasan peserta kegiatan *meeting* dan *conference*.

Pelayanan dilihat dari 5 indikator [8] yaitu : a) Keandalan/*Reability* dengan persentase 57,15% pada kategori sangat baik. b) Daya Tanggap/*Responsiveness* dengan persentasi 47,96% pada kategori baik, hal ini dapat diartikan bahwa daya tanggap staff UNP Hotel & Convention Center masih bisa ditingkatkan dengan menyampaikan informasi yang

diminta peserta dengan lebih jelas, membantu peserta dengan apa yang dibutuhkan secara cepat dan tanggap. c) *Jaminan/Assurance* dengan persentase 54,08% pada kategori baik, hal ini juga dapat diartikan bahwa jaminan masih bisa ditingkatkan dengan lebih menjamin keamanan peserta, dan menjamin menyediakan pelayanan kapanpun dibutuhkan. d) *Empati/Emphaty* dengan persentase 54,08% pada kategori sangat baik. Dan e) *Bukti Fisik/Tangible* dengan persentase 47,95% pada kategori sangat baik.

Berdasarkan penjelasan di atas variabel pelayanan di UNP Hotel & Convention Center masih memerlukan pada beberapa indikator, namun secara keseluruhan pelayanan *MICE* di UNP Hotel & Convention Center sudah sangat baik.

b. Fasilitas (X2)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada 98 orang responden, ditemukan bahwa variabel pelayanan secara keseluruhan menunjukkan persentase 74,50 % pada rentan skor > 44 kategori sangat baik. Maka dapat diartikan fasilitas *meeting* dan *conference* yang disediakan UNP Hotel & Convention Center sudah sangat baik.

Variabel Fasilitas ditinjau dari 3 indikator [9] yaitu : a) Fasilitas utama dengan persentase 76,64% dalam kategori sangat baik. b) Fasilitas pendukung dengan persentase 62,24%. c) Fasilitas Penunjang dengan persentase 51,02% dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan penjelasan di atas UNP Hotel & Convention Center hanya perlu meningkatkan pada fasilitas pendukung seperti internet, fasilitas makan dan minum untuk kegiatan *meeting* dan *conference*. Sedangkan pada fasilitas utama seperti kondisi ruangan konferensi atau ruang pertemuan sudah sangat baik dan perlu dipertahankan. Demikian pula dengan fasilitas seperti lahan parkir, toilet, dan tempat ibadah sudah pada kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Secara keseluruhan fasilitas *meeting* dan *conference* yang diberikan UNP Hotel & Convention Center sudah sangat baik.

c. Kepuasan Peserta (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada 98 orang responden, ditemukan bahwa variabel pelayanan secara keseluruhan menunjukkan persentase 87,75% pada rentan skor > 32 kategori sangat baik. Maka dapat diartikan pelayanan yang diberikan UNP Hotel & Convention Center sudah sangat baik.

Variabel kepuasan ditinjau dari 5 indikator [10] yaitu : a) Terpenuhi harapan/tujuan dengan persentase 59,18% dalam kategori puas, b) Terpenuhinya kebutuhan dengan persentase 53,06 pada kategori puas, c) Tercapainya keinginan dengan persentase 63,26% dalam kategori puas, d) Keinginan untuk menggunakan produk/jasa kembali dengan persentase 66,32% pada kategori puas, dan e) Keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain dengan persentase 58,16% dalam kategori puas.

Kepuasan peserta kegiatan *meeting* dan *conference* di UNP Hotel & Convention Center secara keseluruhan sudah berada pada kategori sangat baik. Pihak manajemen UNP Hotel & Convention Center diharapkan dapat menjaga hal ini dan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.

d. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan F hitung sebesar 40,071 dengan sig. $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta, maka H_0 diterima.

Selanjutnya koefisien determinasi R Square sebesar 0,464 artinya kontribusi variabel pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan peserta (Y) adalah sebesar 46,4% sedangkan 53,6% dipengaruhi faktor lain. Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh sebesar 46,4% maka dapat disimpulkan jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan semakin baik maka kepuasan peserta kegiatan *MICE* di UNP Hotel & Convention Center akan lebih meningkat.

Dalam penelitian ini ditemukan koefisien regresi untuk variabel pelayanan adalah sebesar 0,345 yang artinya setiap kenaikan 1 satuan pelayanan akan menaikkan 0,345 satuan kepuasan peserta. Dan koefisien regresi untuk variabel fasilitas adalah sebesar 0,530 yang artinya setiap kenaikan 1 satuan fasilitas akan menaikkan 0,530 satuan kepuasan peserta. Dengan demikian berarti pelayanan dan fasilitas yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan peserta.

KESIMPULAN

1. Variabel pelayanan secara keseluruhan menunjukkan persentase 80,61% pada rentan skor > 68 kategori sangat baik.
2. Variabel pelayanan secara keseluruhan menunjukkan persentase 74,50 % pada rentan skor > 44 kategori sangat baik.

3. Variabel pelayanan secara keseluruhan menunjukkan persentase 87,75% pada rentan skor > 32 kategori sangat baik.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan pada pelayan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta sebesar 46,4% sedangkan 53,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sulastiyono, Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- [2] Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media.
- [3] Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pedoman Tempat Penyelenggaraan Kegiatan (*Venue*) Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran.
- [4] H.A.S, Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. Jakarta.PT:BumiAkasara.
- [5] Fandi, Tjiptono. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- [6] Kotler, Philip. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.
- [7] Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [8] Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- [9] Rosita, Marhanah, Sri dan Wahadi, Woro Hanoum. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Jurnal Manajemen Resort dan Leisure, Vol. 13, No. 1, April 2016.
- [10] Permana, Agung. (2015). Manajemen Marketing Perhotelan, Yogyakarta: Andi