

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Mice di Pullman Bali Legian Beach

Ida Bagus Yoga Saputra¹, Ni Desak Made Santi Diwyartha², Cahyo Purnomo Loanata³

¹ Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali
Jln. Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Badung, Bali, Indonesia dan gusyogasaputra@gmail.com

^{2,3} Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali
Jln. Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Badung, Bali, Indonesia dan santidiwyartha@yahoo.com

ABSTRAK

Industri MICE merupakan sektor pariwisata yang sedang mengalami perkembangan pesat. Industri MICE membawa peluang yang besar melalui tamu yang dibawanya dengan waktu tinggal dan daya beli yang lebih besar sehingga menimbulkan adanya persaingan pasar. Untuk mendapatkan perhatian wisatawan MICE dilakukan dengan memastikan kepuasan konsumen terpenuhi, tetapi pada hotel Pullman Bali Legian Beach masih ditemukan permasalahan terkait kepuasan konsumen dalam kegiatan MICE. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach. Sampel penelitian ini adalah Person Incharge (PIC) yang mewakili kelompok atau perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan MICE di Pullman Bali Legian Beach periode Januari – Desember 2023 sejumlah 88 orang. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan random sampling. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,666 > 1,662$ dan nilai signifikansi $\alpha = 0,001 < 0,05$. Variabel Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,232 > 1,662$ dan nilai signifikansi $\alpha = 0,001 < 0,05$. Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 85,987 > 3,10$ dan nilai signifikansi $\alpha = 0,001 < 0,05$. Dapat disimpulkan hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, MICE*

ABSTRACT

The MICE industry is a rapidly growing tourism sector. The MICE industry brings great opportunities through the guests it brings with greater stay time and purchasing power, causing market competition. To get the attention of MICE tourists is done by ensuring customer satisfaction is met, but at the Pullman Bali Legian Beach hotel there are still problems related to customer satisfaction in MICE activities. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on MICE customer satisfaction at Pullman Bali Legian Beach. The sample of this study was Person Incharge (PIC) who represented a group or company that organized MICE activities at Pullman Bali Legian Beach for the period January - December 2023, totaling 88 people. This study uses primary data in the form of a questionnaire. The sampling technique used was random sampling. The analysis method uses multiple linear regression. The results of this study indicate that the Service Quality Variable (X1) partially has a significant effect on Customer Satisfaction with a $t_{count} > t_{table}$ value = $5.666 > 1.662$ and a significance value $\alpha = 0.001 < 0.05$. Facility Variables (X2) partially have a significant effect on Customer Satisfaction with a $t_{count} > t_{table}$ value = $3.232 > 1.662$ and a significance value $\alpha = 0.001 < 0.05$. Service Quality and Facility variables simultaneously affect Customer Satisfaction with a value of $F_{count} > F_{tabel} = 85.987 > 3.10$ and a significance value $\alpha = 0.001 < 0.05$. It can be concluded that the results of this study show that Service Quality and Facilities have a positive and significant effect on MICE Customer Satisfaction at Pullman Bali Legian Beach.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, MICE*

PENDAHULUAN

Industri MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*) adalah salah satu bagian dari sektor pariwisata yang saat ini sedang mengalami perkembangan sangat pesat. Industri MICE sendiri dalam beberapa waktu terakhir telah menjadi salah satu produk unggulan pariwisata Indonesia yang telah dituangkan dalam penetapan UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Hal ini juga selaras dengan semakin maraknya pemilihan Indonesia sebagai lokasi penyelenggaraan berbagai kegiatan MICE bertaraf internasional. Menurut artikel yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, salah satu destinasi wisata yang potensial dan populer sebagai lokasi MICE adalah Bali. Pulau Bali telah menduduki jajaran peringkat teratas dalam destinasi MICE di Indonesia sejak 2010 silam maka tidak heran jika Bali sering didaulat sebagai tuan rumah berbagai event bertaraf Internasional seperti *INF-World Bank Group* dan *World Conference on Creative Economy (WCCE)* pada tahun 2018, *Global Platform for Disaster Risk Reduction (GPDRR)* pada tahun 2022, dan pelaksanaan Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) G20 dan *World Water Forum* di Nusa Dua Bali pada tahun 2024.

MICE sendiri membawa peluang yang sangat besar bagi masyarakat Bali, bahkan dampaknya tidak hanya dapat dirasakan pada sektor pariwisata melainkan secara lebih luas hingga menggerakkan perekonomian Bali secara keseluruhan dengan UMKM yang turut merasakan dampak dari perkembangan industri MICE di Bali. Hal ini dikarenakan industri MICE dapat mendatangkan wisatawan dalam jumlah besar dan waktu tinggal yang lebih lama sehingga secara tidak langsung pengeluaran yang dilakukan akan lebih banyak jika dibandingkan dengan wisatawan biasa (Delen, 2023). Dikutip dari Mahadewi (2018), menurut *International Congress & Convention Association (ICCA)* yang dilaksanakan pada tahun 2018 mengatakan daya beli atau spend yang dimiliki oleh wisatawan MICE rata-rata mencapai USD 2.000 per orang per hari dimana jumlah tersebut 7 kali lipat lebih besar daripada wisatawan biasa. Sehingga dengan demikian MICE dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap industri pariwisata serta masyarakat secara keseluruhan dengan karakteristik wisatawan yang dibawanya.

Dampak kegiatan MICE juga dapat terlihat jelas di Hotel Pullman Bali Legian Beach yang berlokasi di area Pantai Legian. Hal ini dapat diamati melalui tingkat hunian kamar (*room occupancy*) yang menunjukkan keberadaan wisatawan MICE yang memiliki sumbangan lebih besar daripada wisatawan biasa atau *leisure guest* pada periode tahun 2021-2023. Besarnya potensi dari kegiatan MICE ini membuat banyak hotel berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumen. 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 (Dilivio & Putra, 2023). Pullman Bali Legian Beach berlokasi di kawasan Pantai Kuta dan Legian yang merupakan area strategis bagi wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata dan menjadi salah satu pilihan utama lokasi pelaksanaan kegiatan MICE. Area Pantai Kuta dan Legian dikelilingi oleh banyak hotel berbintang dengan fasilitas yang cenderung serupa sehingga hotel-hotel tersebut harus memperhatikan aspek-aspek yang dapat menjadikannya pilihan bagi wisatawan untuk melaksanakan kegiatan MICE salah satunya adalah kepuasan konsumen.

Dalam mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen dalam penyelenggaraan kegiatan MICE, Pullman Bali Legian Beach menggunakan kuesioner dalam bentuk *Guest Comment* yang diberikan kepada setiap PIC (*Person Incharge*) sebagai representasi kelompok atau perusahaan sehingga

dengan demikian dapat diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Berdasarkan data *Guest Comment* MICE Pullman Bali Legian Beach tahun 2023 masih terdapat *bad review* pada beberapa elemen penilaian dengan *Event Services* atau kualitas pelayanan MICE dan *Meeting Function* atau fasilitas MICE sebagai faktor dengan penilaian *bad review* terbesar, sehingga dapat diketahui bahwa Pullman Bali Legian Beach masih belum mampu mencapai penilaian kepuasan pelanggan dengan baik.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach. Dalam studi ini, sampel yang diambil terdiri dari 88 orang *Person Incharge* (PIC) yang mewakili kelompok atau perusahaan yang melaksanakan kegiatan MICE di Pullman Bali Legian Beach selama periode Januari-Desember 2023 dengan menggunakan teknik *random sampling*. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner. Sebelum kuesioner disebar, dilakukan proses validasi instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi alat ukur yang digunakan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan berbagai metode statistik, termasuk uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, uji-t, uji-F, uji koefisien determinasi, dan uji sumbangan efektif, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam penyelenggaraan kegiatan MICE di Pullman Bali Legian Beach.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana validitas alat ukur yang digunakan dalam pengukuran.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | rhitung | rtabel | Hasil |
|--------------------------------------|-------|---------|--------|-------|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) | X1.1 | 0,846 | 0,2096 | Valid |
| | X1.2 | 0,866 | | Valid |
| | X1.3 | 0,851 | | Valid |
| | X1.4 | 0,833 | | Valid |
| | X1.5 | 0,864 | | Valid |
| | X1.6 | 0,874 | | Valid |
| | X1.7 | 0,882 | | Valid |
| | X1.8 | 0,835 | | Valid |
| | X1.9 | 0,876 | | Valid |
| | X1.10 | 0,814 | | Valid |
| Fasilitas (X ₂) | X2.1 | 0,834 | 0,2096 | Valid |
| | X2.2 | 0,831 | | Valid |
| | X2.3 | 0,876 | | Valid |
| | X2.4 | 0,832 | | Valid |
| | X2.5 | 0,874 | | Valid |
| | X2.6 | 0,882 | | Valid |
| | X2.7 | 0,857 | | Valid |

| Variabel | Item | rhitung | rtabel | Hasil |
|-----------------------|-------|---------|--------|-------|
| | X2.8 | 0,827 | | Valid |
| | X2.9 | 0,804 | | Valid |
| | X2.10 | 0,884 | | Valid |
| | X2.11 | 0,872 | | Valid |
| | X2.12 | 0,863 | | Valid |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Y1 | 0,874 | 0,2096 | Valid |
| | Y2 | 0,870 | | Valid |
| | Y3 | 0,873 | | Valid |
| | Y4 | 0,877 | | Valid |
| | Y5 | 0,889 | | Valid |
| | Y6 | 0,849 | | Valid |
| | Y7 | 0,862 | | Valid |
| | Y8 | 0,857 | | Valid |
| | Y9 | 8,43 | | Valid |

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien terkecil yang didapat dari suatu indikator variabel adalah 0,814 dan nilai koefisien terbesar adalah 0,889. Nilai keseluruhan 31 butir pernyataan yang merupakan indikator dari variabel bebas dan terikat dari penelitian ini dan seluruh pernyataan bersifat valid karena memiliki nilai koefisien lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,2096.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kemampuan suatu instrumen menunjukkan kestabilan dan kekonsistenan di dalam mengukur konsep, dengan syarat nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

Tabel 2. Rekapitulasi Reliabilitas

| Item Pernyataan | Total Item Pernyataan | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------------------|-----------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 10 | 0,959 | Reliabel |
| Fasilitas (X2) | 12 | 0,966 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 9 | 0,985 | Reliabel |

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Nilai rata-rata *cronbach's alpha* kualitas pelayanan adalah 0,959, kemudian untuk fasilitas adalah 0,966 dan yang terakhir kepuasan konsumen sebesar 0,985. Seluruh nilai rata-rata tersebut lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dari data variabel penelitian memenuhi asumsi reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

| |
|------------------------------------|
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |
|------------------------------------|

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 88 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2,07931546 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,060 |
| | Positive | ,060 |
| | Negative | -,053 |
| Test Statistic | | ,060 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^d |

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Nilai signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji normalitas lebih besar dibandingkan dengan nilai signifikansi probabilitas yaitu $0,200 > 0,05$. Maka dapat dijelaskan bahwa residual dan model regresi pada penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dalam variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam kasus ini dimana variasi dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, fenomena ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika variasi tersebut berbeda, fenomena ini disebut heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,214 | ,547 | | 2,269 | ,026 |
| | Kualitas Pelayanan | ,021 | ,060 | ,160 | ,356 | ,723 |
| | Fasilitas | -,008 | ,052 | -,067 | -,148 | ,883 |

- a. Dependent Variable: Abs_RES
- [Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Nilai signifikansi (Sig.) pada kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,723 dan fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,883. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*.

Tabel 5. Hasil Multikolinearitas

| Coefficients a | | |
|----------------|-------------------------|-----|
| Model | Collinearity Statistics | |
| | Tolerance | VIF |
| | | |

| | | | |
|---|--------------------|------|-------|
| 1 | Kualitas Pelayanan | ,111 | 8,983 |
| | Fasilitas | ,111 | 8,983 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas masing-masing memiliki nilai $VIF < 10$ yaitu $8,983 < 10$ dan nilai $tolerance > 0,10$ yaitu $0,111 > 0,10$. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas tersebut dapat dinyatakan bahwa data terbebas dari gejala multikolinearitas.

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel dengan jumlah variabel bebas sejumlah dua atau lebih.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,584 | 1,610 | | 2,227 | ,029 |
| | Kualitas Pelayanan | ,446 | 0,122 | 0,498 | 3,666 | <.001 |
| | Fasilitas | ,323 | ,100 | ,439 | 3,232 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan rumus yang digunakan, yakni $Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2$ maka didapatkan hasil

$$Y = 3,584 + 0,446X_1 + 0,323X_2.$$

Nilai 3,584 merupakan angka konstan yang dimiliki kepuasan konsumen. Dimana berarti jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ditiadakan atau tidak memberikan kontribusi maka nilai dari kepuasan konsumen adalah 3,584.

Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 0,446, dengan nilai yang menunjukkan pengaruh positif. Ini berarti jika terjadi peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan 0,446 pada kepuasan konsumen. Dengan demikian, hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah searah.

Koefisien regresi fasilitas terhadap kepuasan konsumen adalah 0,323, dengan nilai yang menunjukkan pengaruh positif. Ini berarti jika terjadi peningkatan satu satuan pada fasilitas maka akan terjadi peningkatan 0,323 pada kepuasan konsumen. Dengan demikian, hubungan yang terjadi antara fasilitas dan kepuasan konsumen adalah searah.

D. Uji t

Uji parsial (uji t) menggunakan uji statistik untuk mengetahui seberapa baik masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dengan mengidentifikasi nilai signifikansi dan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} untuk melakukan pengujian secara parsial.

Tabel 7. Hasil Uji t (parsial)

| Variabel | t_{hitung} | Sig. | Keterangan |
|----------|--------------|------|------------|
|----------|--------------|------|------------|

| | | | |
|-------------------------|-------|-------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 3,666 | 0,001 | Signifikan |
| Fasilitas (X2) | 3,232 | 0,001 | Signifikan |
| Alpha (α) 0,05 | | | |

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel bebas adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $3,666 > 2,613$ untuk variabel kualitas pelayanan dan $3,232 > 2,613$ untuk variabel fasilitas. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MICE.

E. Uji F

Uji simultan (uji F) menggunakan uji statistik untuk mengetahui seberapa baik variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Dengan mengidentifikasi nilai signifikansi dan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} untuk melakukan pengujian secara simultan.

Tabel 8. Hasil Uji F (simultan)

| ANOVA a | | | | | | |
|---------|------------|---------------|----|-------------|--------|-------|
| | Model | Sum of Square | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1305,722 | 2 | 652,861 | 85,987 | <.001 |
| | Residual | 645,369 | 85 | 7,593 | | |
| | Total | 1951,091 | 87 | | | |

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel bebas secara bersama-sama adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $85,987 > 3,10$. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MICE.

F. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan fasilitas bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen di Pullman Bali Legian Beach, dalam bentuk persentase.

Tabel 9. Keofisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,818 ^a | ,669 | ,661 | 2,75546 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai R^2 menunjukkan hasil 0,669 atau 66,9% yang berarti besaran pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Pullman Bali Legian Beach adalah sebesar 66,9%. Interval ini berada diantara 60% - 79,9% maka menurut klasifikasi pengaruh tersebut tergolong pengaruh kuat.

G. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif tiap prediktor atau variabel bebas dari keseluruhan prediksi.

Tabel 10. Sumbangan Efektif

| Variabel | Koefisien Regresi (Beta) | Koefisien Korelasi (r) |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,319 | 0,685 |
| Fasilitas (X2) | 0,593 | 0,775 |

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan penghitungan yang dilakukan dengan rumus sumbangan efektif yaitu $SE(X) = \text{Beta}_x \times r_x \times 100\%$ didapatkan sumbangan efektif kualitas pelayanan sebesar 21,7% dan fasilitas sebesar 45,2%.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan pemaparan data dan analisis data yang sudah dilakukan maka dapat diketahui bahwa dari penyebaran kuesioner kepada 88 orang responden memperoleh hasil bahwa pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan rata-rata nilai sebesar 3,88 yang termasuk dalam kategori baik. Responden mendapatkan persepsi positif terhadap pernyataan karyawan MICE berpenampilan rapi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanannya karyawan MICE sudah dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dalam perspektif dimensi tangible dengan demikian perlu dipertahankan dan dipastikan setiap karyawan senantiasa menjaga penampilan secara maksimal selama melayani kegiatan MICE. Sedangkan persepsi negatif terjadi pada pernyataan karyawan MICE cepat dalam menyelesaikan masalah, responden merasa jika waktu penyelesaian permasalahan yang dialami masih cenderung kurang efektif sehingga menimbulkan persepsi negatif. Lambatnya waktu yang diperlukan karyawan MICE dalam penyelesaian masalah ini perlu dijadikan evaluasi sehingga persepsi negatif oleh konsumen dapat diantisipasi yang kemudian selanjutnya akan berdampak kepada meningkatnya kepuasan konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dibuktikan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,666 > 1,662$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Kualitas Pelayanan bernilai positif dengan nilai β sebesar 0,446 terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maryati & Husda (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan pemaparan data dan analisis data yang sudah dilakukan maka dapat diketahui bahwa dari penyebaran kuesioner kepada 88 orang responden memperoleh hasil bahwa pada variabel fasilitas menghasilkan rata-rata nilai sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori baik. Responden mendapatkan persepsi positif terhadap pernyataan suasana ruangan MICE nyaman, dengan demikian Pullman Bali Legian Beach dinilai memiliki suasana ruangan yang nyaman dan dapat mendukung jalannya kegiatan MICE hal ini juga menunjukkan pihak hotel telah dapat

menerapkan dimensi perencanaan spasial dengan baik. Sedangkan persepsi negatif terjadi pada pernyataan terdapat perlengkapan penunjang yang mendukung pelaksanaan kegiatan MICE, dari persepsi negatif ini dapat diasumsikan bahwa Pullman Bali Legian Beach masih belum dapat memenuhi ekspektasi konsumen MICE dalam ketersediaan perlengkapan pendukung MICE yang menyebabkan adanya persepsi negatif pada kelengkapan perlengkapan/perabotan. Hal ini perlu ditindaklanjuti agar penilaian negatif pada ketersediaan perlengkapan tersebut dapat diatasi sehingga selanjutnya akan berdampak kepada meningkatnya kepuasan konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dibuktikan bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,232 > 1,662$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Fasilitas bernilai positif dengan nilai β sebesar 0,323 terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lumempow (2023) ; Tauha (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Pada penelitian ini kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil Uji F bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 85,987 > 3,10$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa H_3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen MICE. Besaran pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen MICE adalah 0,669 atau 66,9% yang berarti variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memiliki pengaruh sebesar 66,9% terhadap kepuasan konsumen MICE (Y), sedangkan 33,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini seperti harga, lokasi, online customer review, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima karena secara parsial variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memberikan pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen MICE (Y). pengaruh yang diberikan tergolong dalam pengaruh yang kuat. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alana & Putro (2020) ; Maryati & Husda (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Pullman Bali Legian Beach harus dapat bersaing dengan meningkatkan kepuasan konsumen dan fasilitas yang baik untuk dapat memberikan kepuasan konsumen sehingga dapat memenangkan persaingan pasar.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan analisis yang sudah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,666 > 1,662$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Kualitas

Pelayanan (X1) bernilai positif dengan nilai β sebesar 0,446 terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach (Y).

Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,232 > 1,662$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Fasilitas (X2) bernilai positif dengan nilai β sebesar 0,323 terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach (Y).

Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 85,987 > 3,10$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan memiliki kontribusi untuk mempengaruhi Konsumen MICE di Pullman Bali Legian Beach (Y) sebesar 66,9% dalam kategori kuat dengan masing-masing kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 21,7% dan variabel Fasilitas (X2) sebesar 45,2% dan sebesar 33,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti harga, lokasi, online customer review dan lain-lain.

SARAN

Pihak manajemen Pullman Bali Legian Beach diharapkan dapat melakukan evaluasi mendalam terkait penilaian lambatnya karyawan dalam penyelesaian masalah konsumen selama pelaksanaan kegiatan MICE. Dengan dilaksanakannya evaluasi tersebut Pullman Bali Legian Beach dapat meningkatkan responsivitas karyawan dan kepuasan konsumen. Selain itu, pihak manajemen juga dapat mengembangkan prosedur operasional standar (SOP) yang lebih efektif untuk mempercepat proses penyelesaian masalah serta memberikan pelatihan kepada karyawan MICE terkait prosedur yang telah disusun. Dengan langkah-langkah ini, Pullman Bali Legian Beach dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan menjaga loyalitas pelanggan.

Pihak manajemen diharapkan dapat melakukan analisis lebih mendalam mengenai kelengkapan fasilitas MICE yang teridentifikasi sebagai kelemahan utama pada penelitian ini. Manajemen dapat melakukan observasi terkait fasilitas MICE yang ditawarkan oleh hotel-hotel sejenis, sehingga dapat membantu Pullman Bali Legian Beach menemukan standar umum fasilitas yang perlu disediakan dalam pelaksanaan kegiatan MICE. Selain itu, manajemen perlu memastikan bahwa semua peralatan selalu tersedia dan dalam kondisi baik melalui pemantauan inventaris secara berkala dan perawatan rutin, sehingga Pullman Bali Legian Beach dapat menyediakan fasilitas yang dapat mendukung kegiatan MICE secara maksimal.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat mencari variabel-variabel lain yang mampu membuat model struktural penelitian menjadi lebih baik karena masih terdapat 33,1% dari model struktural yang dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti harga, lokasi, online customer review dan lain-lain.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan dorongan, masukan, dan saran selama penelitian ini dilaksanakan.

REFERENSI

- Alana, P. R., & Putro, T. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara*, 5 No.2(2020), 180–194.
- Delen, K. (2023). Potensi Mice Sebagai Tulang Punggung Pariwisata Bali (Potential As The Backbone Of Bali Tourism). In *Universitas Nasional Jl. Sawo Manila (Vol. 19, Issue 1)*. Pejaten Bar., Kec. Ps. Minggu.
- Lumempow, K., Worang, F., Gunawan, E., Rani Lumempow, K., Worang, F. G., Gunawan, E., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. 11(1), 1–11.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam. *Jurnal Magisma Univ. Putera Batam*, 1(2020).
- Mahadewi, N. M. E. (2018). *Event dan MICE Red Hot Industry (1st ed., Vol. 1)*. RAJAWALI PERS.
- S. Dilivio, F., & Putra, T. (2023). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Kegiatan MICE di UNP Hotel & Convention Center. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan Univ. Negeri Padang*, 1(November 2023), 266–274.
- Tauha, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pemanduan Pt Bias Delta Pratama.