

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MEGRASHY WEDDING PLANNER KOTA
BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat menyusun
skripsi Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Oleh:

Serly Ardian Multi

1900393

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2024**

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEGRASHY WEDDING PLANNER KOTA BANDUNG

Oleh
Serly Ardian Multi

Sebuah skripsi untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata Pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.

© Serly Ardian Multi 2024
Universitas Pendidikan
Indonesia

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis


LEMBAR PENGESAHAN

Serly Ardian Multi
1900393

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MEGRASHY *WEDDING PLANNER* KOTA
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Rosita, S.S., M.A
NIP.197810192006042001

Pembimbing II



Armandha Redo Pratama, S.Pd., M. Sc.
NIP. 920200419930318101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP. 197912152008122002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Megrashy Wedding Planner Kota Bandung**” dengan seluruh isi yang terdapat didalamnya merupakan hasil karya saya sendiri. Dalam proses pengerjaan skripsi ini, saya tidak melakukan sebuah plagiat, maupun penjiplakan dari sebuah hasil karya orang lain dan dalam melakukan pengutipan pun dilakukan sesuai dengan etika ilmu yang berlaku pada masyarakat keilmuan. Maka dari itu, dengan pernyataan ini saya bersedia untuk menerima risiko dan sanksi yang berlaku apabila masa yang akan datang terdapat pelanggaran seperti terdapat klaim dari pihak tertentu atau terhadap etika keilmuan atas keaslian hasil karya saya ini.

Bandung, 30 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Serly Ardian Multi' with a stylized flourish at the end.

Serly Ardian Multi
NIM. 1900393

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEGRASHY WEDDING PLANNER KOTA BANDUNG”**. Penyusunan skripsi dilakukan dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada program S1 Manajemen Resort dan Leisure Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis juga atas dukungan dan doa dari semua pihak, sehingga dalam pengerjaannya penulis mendapatkan kelancaran. Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penyusunan skripsi ini. Penulis dengan senang hati menerima masukan, saran, dan kritik yang bersifat membangun agar menghasilkan penulisan yang lebih baik.

Bandung, 30 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Serly Ardian Multi' with a stylized flourish at the end.

Serly Ardian Multi

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini dapat selesai sebagaimana mestinya. Selama proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak pihak yang selalu memberikan dukungan, arahan, nasehat dan motivasi kepada penulis. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan ridho-Nya, karunia-Nya, serta memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Teristimewa keluarga tercinta, yaitu Papa (alm.) Syamsu Rizal. Mama Yuswanti, Kakak-Kakak (almh.) Yuri Ardian Multi, A.Md.Keb.; Dessy Ardian Multi, S.I.Kom.; Oktri Ardian Multi, S.E.; dan Adik Ilham Ardian Multi yang selalu memberikan penulis dukungan, kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan doa serta motivasi terbesar semangat yang tulus demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. *I love you more.*
3. Dosen Pembimbing I yaitu Ibu Rosita, S.S., M.A. dan Dosen Pembimbing II yaitu Bapak Armandha Redo Pratama, S.Pd., M.Sc. yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dengan sepenuh hati sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE. selaku Ka.Prodi jurusan Manajemen Resort dan Leisure Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan staf Manajemen Resort dan Leisure yang telah membekali penulis dengan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh staff Megrashy *Wedding Planner* yang telah banyak memberikan banyak ilmu dan membantu selama penulis penelitian di sana.
7. GURLS dan JANPUV menemani dan memberikan dukungan serta motivasi yang tak ada habisnya kepada penulis.
8. Nadila Amalina, Zahra Azhari, dan Latifa Kuntum, terima kasih telah menjadi tempat bercerita dan berkeluh kesah serta memberi dukungan emosional kepada penulis.

9. Terima kasih M. Ghufron Ghifari selaku teman yang telah menjadi bantuan untuk penulis dalam meneliti.
10. Seluruh teman dan sahabat yang selalu memberikan dorongan dan semangat setiap saat dan setiap waktu.
11. Seluruh rekan-rekan Manajemen Resort dan Leisure Angkatan 2019. Terima kasih atas momen-momen yang diberikan kepada penulis pada masa perkuliahan berlangsung.

Pada skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen dan Manajemen <i>Event</i>	9
2.2 <i>Event Organizer</i>	10
A Karakteristik Manajemen <i>Event</i>	10
B Jenis-Jenis <i>Event</i>	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Kepuasan Konsumen	17
2.6 Pengukur Kepuasan Konsumen	17
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.7 Penelitian Terdahulu	21
2.8 Kerangka Penelitian	24
2.9 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Desain Penelitian	25

3.3	Operasional Variabel	27
3.4	Instrumen Penelitian	29
3.5	Uji Validitas	30
3.6	Uji Reliabilitas	31
3.7	Metode Successive Interval	32
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.10	Populasi dan Sampel,.....	36
	3.10.1 Populasi	36
	3.10.2 Sampel	37
3.11	Teknik Analisis Data	38
	3.11.1 Teknik Analisis Data Deskriptif.....	38
	3.11.2 Analisis Statistik Inferensial.....	39
3.12	Uji Regresi	39
	3.12.1 Uji Regresi Linear Sederhana	39
	3.12.2 Uji Normalitas	39
	3.12.3 Uji Linearitas	40
	3.12.4 Uji Heteroskedastisitas	40
	3.12.5 Uji Koefisien Determinasi.....	41
	3.12.6 Uji t.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Profil Megrashy <i>Wedding Planner</i>	42
4.2	Profil Subjek Penelitian	44
	4.2.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	44
	4.2.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	44
	4.2.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Penghasilan	45
4.3	Hasil Uji Asumsi.....	46
	4.3.1 Uji Normalitas	46
	4.3.2 Uji Linearitas	47
4.4	Hasil Analisis Deskriptif.....	51
	4.4.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	48
	4.4.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan konsumen.....	51
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	53
	4.5.4 Hasil Uji t	53
	4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	54

4.5.2	Koefisien Determinasi	55
4.5.3	Model Persamaan Regresi	55
4.5.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.6	Pembahasan	57
BAB V	PENUTUP.....	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Megrashy Wedding Planner	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Kerangka Pikiran	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	32
Tabel 3.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel X dengan MSI	33
Tabel 3.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Y dengan MSI	34
Tabel 3.8 Kategori Jawaban Responden	35
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Subjek Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Subjek Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji t	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear	55
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.9 Model Persamaan Regresi	55
Tabel 4.10 Koefisien Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil Instagram Megrashy Wedding Planner	42
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	51
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner	70
Lampiran 3	Surat Penelitian	74
Lampiran 4	Catatan Bimbingan Skripsi	75
Lampiran 5	SK Pembimbing Skripsi	77
Lampiran 6	Riwayat Hidup	79

ABSTRAK

Penggunaan jasa *wedding planner* semakin populer dalam perencanaan pernikahan *modern*, dan kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan suatu perusahaan *wedding planner*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terkait layanan Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung. Penelitian ini, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasangan yang telah menggunakan jasa Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung pada tahun 2022. Peneliti mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *wedding planner* yang mereka terima. Dengan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung. Dimensi keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik secara positif berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 95,4%. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *wedding planner*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Wedding Planner*, Bandung.

ABSTRACT

The use of wedding planner services is increasingly popular in modern wedding planning, and customer satisfaction is a key factor in the success of a wedding planner company. This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction regarding the Megrashy Wedding Planner service in Bandung City. This research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to couples who have used Megrashy Wedding Planner services in Bandung City in 2022. Researchers measure the level of customer satisfaction with the wedding planner services they receive. With dimensions of service quality which include reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence. The research results show that service quality has a significant influence on customer satisfaction at Megrashy Wedding Planner Bandung City. The dimensions of reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence positively contribute to customer satisfaction of 95.4%. The higher the quality of service provided by the wedding planner, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction, Wedding Planner, Bandung.*

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N., & Agrelia, T. (2021). *The influence of service quality, price and promotion on consumer satisfaction. Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 3(6), 223-230.
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan indihome triple play. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1282-1309.
- Asaroh, S. I., & Fahimah, M. (2022). *Costumer satisfaction on wedding organizer during the covid-19 pandemic (adinata wedding organizer case study). INCOME: Innovation of Economics and Management*, 1(3), 72-77.
- Efnita, T. (2017). Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer. *AdBispreneur*, 2(2), 107–115.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiansyah. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada firman dekorasi (wedding organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 1-17.
- Johanis, K., Rumokoy, F. S., & Tumiwa, J. (2017). The influence of corporate image and perceived value to customer satisfaction (study at wedding organizer in manado). *Jurnal EMBA*, 5(2), 2150-2159.
- Kamaludin, A. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada apotik puji lestari majalengka. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 47-55.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan marina hash in manado di masa pandemi covid-19. *Jurnal EMBA*, 680-690.
- Pajrina, A., Saprida, & Maleha, N. Y. (2023). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen wedding organizer akl di kota bandar lampung. Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(6), 96-106
- Purnama, P. M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan

konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen wedding organizer di kota prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140-152.

Rahmatika, A. N. M., & Fitriyah, A. (2021). *Customer satisfaction di lembaga non profit oriented: studi pada perguruan tinggi islam. Jihbiz: Journal of Islamic Economy, Finance, and Banking*, 5(1), 27- 41.

Rahmatika, A. N., & Fitriyah, A. (2021). *Customer satisfaction di lembaga non profit oriented: studi pada perguruan tinggi islam. JIHBIZ: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah*, 5(1), 27-41.

Ramya, N. (2019). *Service quality and its dimensions. EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38-41.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Rozi, M. F. A. F., & Sukaris, S. (2020). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di katon ayu wedding organizer Gresik. Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 33- 45.

Sahroma, K. S. P., & Anasrulloh, M. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pengguna jasa pada nadzira wedding organizer tulungagung. Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi Kewirausahaan*, 1(2), 58-62.

Sari, S. W., & Sumaryo, & Mugiono. (2018). *The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as mediation variables in java eating houses. Journal of Applied Management (JAM)*, 16(4), 593-604.

Shi, J. (2020). *Factors Influencing Customer Satisfaction in Event Planning*. The Collins College of Hospitality Management.

Susanto, H. A., & Otoluwa, N. I. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pt astra internasional tbk honda cabang maros. Jurnal BRAND*, 2(1), 132-146.

Widianti, A., & Sabar, M. (2019). *The influences of product quality, service quality and price perception on coal customer satisfaction of pt sriwijaya bara priharum. International journal of innovative science and research technology*, 4(12), 365-372.

Widjaja, Y. R., & Nugraha, I. (2016). *Loyalitas merek sebagai dampak dari kepuasan konsumen. IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1), 1-13.

- Desfitri, L., Irfal, & Justin, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasankonsumen di kedai kopi uptown brew, greenlakecity, Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 402-208.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pt. Toi. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37- 44.
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan marina hash in manado di masa pandemi covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4) 680-690.
- Nasution, D. Z., Gantina, D., & Fitriana, R. 2022. Pemanfaatan aplikasi pemesanan makanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelayanan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 27(1), 51-59.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Saputro, F., & Jalari, M. (2023). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan roti bakar. *Jurma: Jurnal Riset Manajemen*,1(3), 266-285.
- Sembiring, V. A., Prabandari, W. D., & Darsiah, A. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction at roti bakar 88 poris tangerang. *TRJ: Tourism Research Journal*, 6(2): 160-170.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah es miangas bahu kota manado. *Productivity*, 3(1), 7-12.
- Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di era new normal pada starbucks manado town square. *Jurnal EMBA*,9(4), 1476-1484.
- Wang, Y., Lu, X., & Tan, Y. (2018). Impact of product attributes on customer satisfaction:An analysis of online reviews for washing machines. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1-11.
- Zakaria, D. G. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 1-18.