

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN HAK CIPTA .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Konsep Pariwisata.....	15
2.1.1.1 Kepariwisataaan .....	15
2.1.1.2 MICE .....	16
2.1.2 Konsep <i>Venue Quality</i> dalam <i>Tourism Marketing</i> .....	19
2.1.6.1 Definisi <i>Venue Quality</i> .....	19
2.1.6.2 Dimensi <i>Venue Quality</i> .....	31
2.1.3 Konsep <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
2.1.6.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
2.1.6.2 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	36

2.1.4 Pengaruh <i>Venue Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	40
2.1.8 Orisinalitas Penelitian .....	41
2.2. Kerangka Pemikiran.....	44
2.3 Hipotesis.....	46
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
3.1 Objek Penelitian.....	48
3.2 Metodologi Penelitian.....	49
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	49
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	50
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	56
3.2.4.1 Populasi .....	56
3.2.4.2 Sampel .....	57
3.2.4.3 Teknik Sampel.....	58
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.2.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	59
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	62
3.2.7 Rancangan Analisis Data .....	63
3.3.1.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	64
3.3.1.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	65
3.3.8 Pengujian Hipotesis .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1 Profil Perusahaan dan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	71
4.1.1 Profil Perusahaan Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	71
4.1.1.1 Identitas Perusahaan Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	71
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	72
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	74

4.1.1.3.1	<i>Venue</i> .....	75
4.1.1.3.2	<i>Food and Beverages</i> .....	79
4.1.1.4	Struktur Organisasi .....	81
4.1.2	Karakteristik dan Pengalaman Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	83
4.1.2.1	Karakteristik Klien Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia...	83
4.1.2.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan .....	84
4.1.3	Pengalaman Klien yang Menggunakan <i>Venue</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	86
4.1.3.1	Pengalaman Klien Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Venue</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	86
4.1.3.2	Pengalaman Klien Berdasarkan Jumlah Penggunaan <i>Venue</i> dalam Waktu Kurun 1 Tahun .....	87
4.1.3.3	Pengalaman Klien Berdasarkan Informasi Mengenai Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	89
4.1.3.4	Pengalaman Klien Berdasarkan Tujuan Menggunakan <i>Venue</i> .....	90
4.1.3.5	Pengalaman Klien Berdasarkan Jenis <i>Event</i> yang Diselenggarakan .....	92
4.1.3.6	Pengalaman Klien Berdasarkan Waktu Terakhir Kali Menggunakan <i>Venue</i> Di Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	93
4.1.3.7	Pengalaman Klien Berdasarkan Skala <i>Event</i> yang Terselenggara.....	94
4.2	Pelaksanaan <i>Venue Quality</i> yang Diharapkan di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	96
4.2.1	Tanggapan Klien Terhadap <i>Interaction (Expected)</i> .....	96
4.2.2	Tanggapan Klien Terhadap <i>Environment (Expected)</i> .....	97

4.2.3	Tanggapan Klien Terhadap <i>Value (Expected)</i> .....	99
4.2.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Klien Terhadap <i>Venue Quality (Expected)</i> .....	100
4.3	Pelaksanaan <i>Venue Quality</i> yang Dirasakan di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	103
4.3.1	Tanggapan Klien Terhadap <i>Interaction (Perceived)</i> .....	103
4.3.2	Tanggapan Klien Terhadap <i>Environment (Perceived)</i> .....	105
4.3.3	Tanggapan Klien Terhadap <i>Value (Perceived)</i> .....	107
4.3.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Klien Terhadap <i>Venue Quality (Perceived)</i> .....	108
4.4	Tanggapan Klien Terhadap Kepuasan <i>Venue Quality</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	109
4.5	Pengaruh <i>Venue Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	113
4.5.1	Hasil Uji Asumsi Regresi .....	113
4.5.1.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	113
4.5.1.2	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	115
4.5.1.3	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	116
4.5.1.4	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	117
4.5.1.5	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	118
4.5.1.6	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Venue Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	119
4.5.2	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	119
4.5.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F). ..	120
4.5.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t) ....	122
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	123
4.6.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	123
4.6.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>126</b>
5.1	Kesimpulan .....	126

5.2 Rekomendasi .....	127
-----------------------	-----

## **DAFTAR PUSTAKA**

**Lampiran-lampiran**

**Riwayat Hidup**

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.1	Kunjungan Wisatawan Asing Di Indonesia, 2007-2016.....	3
1.2	Venue MICE Yang Ada Di DKI Jakarta .....	7
1.3	Jumlah Event Sesuai Dengan Segmen .....	8
1.4	Program Venue Quality di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	11
2.1	Definisi <i>Event Management</i> Menurut Beberapa Ahli.....	24
2.2	Definisi <i>Venue Quality</i> Menurut Beberapa Ahli.....	30
2.3	Definisi <i>Customer Satisfaction</i> Menurut Beberapa Ahli .....	35
2.4	Orisinalitas Penelitian .....	41
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	50
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	55
3.3	Hasil Pengujian Validitas.....	60
3.4	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	63
4.1	Karakteristik Klien Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	83
4.2	Karakteristik Klien Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan .....	85
4.3	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Venue</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	86
4.4	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Jumlah Penggunaan <i>Venue</i> Dalam Kurun Waktu 1 Tahun.....	88
4.5	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Sumber Informasi.....	89
4.6	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Tujuan Menggunakan <i>Venue</i> .....	91
4.7	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Jenis <i>Event</i> Yang Diselenggarakan	92
4.8	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Waktu Terakhir Kali Menggunakan <i>Venue</i> .....	93
4.9	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Skala <i>Event</i> Yang Diselenggarakan	95
4.10	Tanggapan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Interaction (Expected)</i> .....	97
4.11	Tanggapan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center	

Terhadap <i>Environment (Expected)</i> .....	99
4.12 Tanggapan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center	
Terhadap <i>Value (Expected)</i> .....	100
4.13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Klien Terhadap <i>Venue Quality</i>	
( <i>Expected</i> ) Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	102
4.14 Tanggapan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center	
Terhadap <i>Interaction (Perceived)</i> .....	104
4.15 Tanggapan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center	
Terhadap <i>Environment (Perceived)</i> .....	106
4.16 Tanggapan Klien Balai Sidang Jakarta Convention Center	
Terhadap <i>Value (Perceived)</i> .....	108
4.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Klien Terhadap <i>Venue Quality</i>	
( <i>Perceived</i> ) Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	110
4.18 Tanggapan Klien Terhadap Kepuasan <i>Venue Quality</i> Di Balai Sidang	
Jakarta Convention Center .....	112
4.19 Rekapitulasi Kepuasan Klien Terhadap Klien Di Balai Sidang Jakarta	
Convention Center .....	113
4.20 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	114
4.21 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	116
4.22 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	117
4.23 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	118
4.24 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi .....	118
4.25 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	119
4.26 Output Pengaruh <i>Venue Quality</i> Terhadap Customer Satisfaction Di	
Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	121
4.27 Output Anova.....	122
4.268 Hasil Uji t Menggunakan SPSS .....	123

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.1	Pra Penelitian Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> .....	10
2.1	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Venue Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	45
2.2	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Venue Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	46
3.1	Regresi Linear Berganda.....	67
4.1	Logo Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	71
4.2	Karakteristik Klien Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	83
4.3	Karakteristik Klien Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan .....	85
4.4	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Venue</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	87
4.5	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Jumlah Penggunaan <i>Venue</i> Dalam Kurun Waktu 1 Tahun.....	88
4.6	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Sumber Informasi.....	90
4.7	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Tujuan Menggunakan <i>Venue</i> .....	91
4.8	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Jenis <i>Event</i> Yang Diselenggarakan	92
4.9	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Waktu Terakhir Kali Menggunakan <i>Venue</i> .....	94
4.10	Data Pengalaman Klien Berdasarkan Skala <i>Event</i> Yang Diselenggarakan	96
4.11	Variabel <i>Venue Quality</i> Pada Garis Kontinum ( <i>Expected</i> ).....	103
4.12	Variabel <i>Venue Quality</i> Pada Garis Kontinum ( <i>Perceived</i> ).....	111
4.13	Histogram <i>Dependent</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	115
4.14	Normal Probability Plot .....	115

4.15 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	117
---	-----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 4	<i>Coding</i> Karakteristik Responden
Lampiran 5	<i>Coding</i> Pengalaman Responden
Lampiran 6	<i>Coding Venue Quality</i>
Lampiran 7	<i>Coding Customer Satisfaction</i>
Lampiran 8	<i>Output</i> Regresi Linear Berganda
Lampiran 9	<i>Coding</i> MSI
Lampiran 10	Surat Izin Kuisisioner
Lampiran 11	Lembar Progress Bimbingan
Lampiran 12	<i>Curriculum Vitae</i>

