



Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan *Event Equipment* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cv. Bali Stage Expotama di Bali

Gusti Ayu Agung Ratih Prameswari Susila, I Nengah Wirata, I Gede Sumadi

Program Studi Pengelolaann Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

E-mail: ratihprameswari6@gmail.com, wirata@ppb.ac.id, sumadi@ppb.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on event equipment rental services at CV. Bali Stage Expotama on customer satisfaction. Quantitative method used in this research. Data was collected by distributing questionnaires to 38 consumers of CV Bali Stage Expotama and validity and reliability tests were carried out before the questionnaire was used to gather data. Data processing was carried out using the SPSS version 26 program and data analysis techniques using a simple linear regression test. Based on the results of data analysis, it is known that the service quality of event equipment rental services at CV. Bali Stage Expotama in Bali influences of customer satisfaction by 84.6%. The results of the analysis of service quality show that the tangible dimension gets a score of 3.89 (satisfied), the reliability dimension gets a score of 4.02 (satisfied), the responsiveness dimension gets a score of 4.06 (satisfied), the assurance dimension got a score of 3.99 (satisfied), the empathy dimension got a score of 3.97 (satisfied). These five dimensions get satisfied ratings, which means customers are satisfied with services of CV. Bali Stage Expotama and it is known that the tangible dimension gets the lowest rating.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa penyewaan event equipment di CV. Bali Stage Expotama terhadap kepuasan pelanggan. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner terhadap 38 konsumen CV Bali Stage Expotama dan uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner digunakan untuk menggali data. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS versi 26 dan teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui kualitas pelayanan jasa penyewaan event equipment di CV. Bali Stage Expotama di Bali berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84,6%. Hasil analisis kualitas pelayanan diketahui dimensi berwujud (tangible) mendapat skor 3,89(puas), dimensi keandalan (reliability) mendapat skor 4,02(puas), dimensi ketanggapan (responsiveness) mendapat skor 4,06(puas), dimensi

jaminan (assurance) mendapat skor 3,99(puas), dimensi empati (empathy) mendapat skor 3,97(puas). Kelima dimensi tersebut mendapat penilain puas yang berarti pelanggan puas terhadap pelayanan CV. Bali Stage Expotama dan diketahui dimensi berwujud (tangible) mendapat penilaian paling rendah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

Bali memiliki keunikan tersendiri dari segi kebudayaannya dan memiliki pemandangan alam yang indah. Hal ini membuat Bali menjadi pilihan favorit para wisatawan untuk berkunjung melakukan wisata rekreasi hingga wisata MICE. Merujuk Kementerian Pariwisata dan Ekonomi, Bali dinobatkan sebagai peringkat pertama destinasi MICE di Indonesia sejak 2010 (Kemenparekraf.go.id, 2022). Bali menjadi salah satu pilihan terbaik untuk melakukan wisata MICE karena Bali memiliki fasilitas pendukung kegiatan MICE yang memadai untuk berbagai jenis acara yang akan di lakukan seperti hotel dengan berbagai fasilitas untuk melakukan rapat dan konferensi yang lengkap. Kegiatan MICE ini biasanya selalu melibatkan berbagai pihak sehingga memunculkan dampak ekonomi ganda yang dapat memberikan menguntungkan banyak pihak. Dalam upaya kelancaran berjalannya kegiatan MICE tidak lepas kaitannya dengan fasilitas kegiatan yang menjadi salah satu komponen penting dalam pelaksanaan MICE. *Event equipment* sendiri berperan penting dalam keberlangsungan suatu *event* dan membantu melancarkan dan melengkapkan kegiatan MICE.

Meningkatnya event yang diselenggarakan di Bali pastinya akan membuat kebutuhan akan peralatan serta kelengkapan *event* juga meningkat. Dalam hal ini, perusahaan jasa penyewaan *event equipment* memegang peranan yang penting untuk tetap dapat bersaing mendapatkan hati pelanggan. Hal itu menyebabkan banyak perusahaan jasa penyewaan *event equipment* berusaha untuk meningkatkan dan memperhatikan kualitas layanannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2007) kualitas layanan mencakup upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan, sekaligus memastikan keakuratan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan. Salah satu yang penting untuk menjaga pelanggan agar menetap adalah kepuasan pelanggan, maka dari itu perusahaan akan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara teratur. (Kotler, 2002) mendefinisikan bahwasanya kepuasan adalah perasaan baik senang atau kekecewaan. Perasaan tersebut timbul pada seseorang setelah mempertimbangkan perbedaan antara pandangan atau tanggapan terhadap hasil produk/jasa dengan ekspektasinya.

Hal ini juga dilakukan oleh CV. Bali Stage Expotama dengan tujuan meningkatkan serta menjaga mutu layanan yang optimal untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan setelah menggunakan jasa perusahaan. Perusahaan CV. Bali Stage Expotama adalah salah satu perusahaan yang fokus pada bidang jasa penyewaan event equipment dalam bentuk soundsystem, genset, lighting, multimedia, entertainment, stage, tenda dan dekorasi. Tabel 1.1 berikut adalah data rekapitulasi jumlah pelanggan yang menggunakan jasa CV. Bali Stage Expotama.

Tabel 1.1
Jumlah pelanggan pengguna jasa penyewaan event equipment pada CV. Bali Stage Expotama

No	Nama Perusahaan	Total	No	Nama Perusahaan	Total
2019			2021		
1	Bali Palma	15	21	Fishbone	6
2	Bali Discovery Tour		22	Dinas Perdagangan Pemda Tabanan	
3	Cocoon		23	Union Studio	
4	Emerson		24	Riviera Bistro	
5	Hartan		25	Scooters	
6	Jaya Production		26	Anak Radio Production	
2020			2022		
7	JIA Dream	15	27	Dinas Pariwisata Kabupaten Tabanan	12
8	Karma Kandara		28	Mei Production	
9	Mason		29	Kobindo Production	
10	Mexicola		30	Gunung Salak Festival	
11	My Dream Wedding		31	HG Pro	
12	Primavera		32	GN Audio Singapore	
13	Taman Bhagawan		33	Antida	
14	Tropicola		34	Royalindo	
15	Wien Pro		35	Rhunos	
2020			2022		
16	Black Sand Brewery	5	36	Bank BPD Tabanan	
17	Dhaniswara		37	BNPT	
18	GWK		38	Badan Kepegawaian Daerah Kab. Tabanan	
19	Balistar				
20	DPC PDIP Tabanan				

Sumber: CV. Bali Stage Expotama, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah pemakaian jasa CV. Bali Stage Expotama berjumlah 38 pelanggan sepanjang tahun 2019 sampai dengan tahun 2022, beberapa diantaranya menggunakan jasa penyewaan event equipment lebih dari satu kali, namun jumlah pelanggan pertahunnya masih mengalami naik turun. Hal ini tentu berdampak pada keberlangsungan perusahaan karena memberikan ketidakstabilan pendapatan perusahaan yang diterima. Banyak hal yang dapat memengaruhi naik turunnya pemakai jasa penyewaan event equipment ini, salah satunya adalah masih kurangnya pelayanan yang diberikan pada pelanggan dan masih belum terpenuhinya keinginan dari pelanggan ketika menggunakan jasa penyewaan event equipment di CV. Bali Stage Expotama.

Pelayanan yang diberikan oleh CV. Bali Stage Expotama kepada pengguna jasa biasanya diawali melalui whatsapp atau telepon. Pelayanan pertama tersebut biasanya diperuntukan untuk mengetahui informasi seperti ketersediaan equipment. Tak jarang pengguna jasa juga meminta untuk bertemu jika diperlukan survei lapangan untuk mengetahui *equipment* yang diperlukan. Perusahaan yang diwakili *event coordinator* akan melakukan survei lapangan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa pada lokasi event. Setelah selesai melakukan survei, perusahaan kemudian membuat penawaran

sesuai dengan hasil survei. Setelah penawaran tersebut akhirnya disetujui, perusahaan selanjutnya melakukan pengiriman dan pemasangan equipment sesuai dengan perjanjian pada penawaran.

Tabel 1.2
Keluhan pelanggan terhadap pelayanan jasa penyewaan event equipment pada CV. Bali Stage Expotama

No	Keluhan	Pelanggan
1	Keterlambatan pemasangan	Mason, Mexicola, Black Sand Brewery
2	Finishing tidak tepat waktu	Bali Discovery Tour, Balistar, Karma Kandara
3	Peralatan tidak sesuai spesifikasi yang diminta	Anak Radio Production, Cocoon
4	Kualitas peralatan tidak sesuai permintaan klien	JIA Dream, Westside, Bali Palma
5	Crew yang tidak profesional	Bali Discovery Tour, Balistar, Karma Kandara
6	Hambatan komunikasi dengan bahasa asing	Balistar, Emerson, Black Sand Brewery
7	Terlambat <i>dismantle</i> sehingga merugikan pihak <i>venue</i>	Taman Bhagawan

Sumber: CV. Bali Stage Expotama, 2023

Terdapat keluhan para pelanggan jasa penyewaan event equipment pada CV. Bali Stage Expotama pada tabel 1.2. Dimana biasanya keluhan muncul karena ada keinginan konsumen yang tidak terpenuhi. Seperti keluhan yang di dapati oleh CV. Bali Stage Expotama yang tertera pada tabel menunjukkan bahwa keluhan tersebut muncul karena kurang baiknya pelayanan yang diberikan CV. Bali Stage Expotama yang menyebabkan ketidakpuasan para pengguna jasa saat menggunakan jasa penyewaan event equipment. Menurut Nasution dalam (Indrasari, 2019) kepuasan tercapai saat mutu produk atau layanan memenuhi dan melampaui ekspektasi, keinginan, dan keperluan pelanggan. Sebaliknya, jika kualitas tidak memenuhi standar, maka kepuasan tidak akan tercapai.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik serta uji regresi linier sederhana. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, studi Pustaka, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas digunakan sebelum melakukan penyebaran kuisioner. Subjek dalam penelitian ini yaitu pelanggan pengguna jasa penyewaan *event equipment* CV. Bali Stage Expotama pada tahun 2019-2022 sebanyak 38 pelanggan. Penelitian dilakukan selama bulan November 2022 - Mei 2023.

Data primer pada penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuisioner kepada para pelanggan yang menggunakan jasa CV. Bali Stage Expotama. Data

sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang didapat dari perusahaan, data yang diolah serta dari internet.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan jasa penyewaan *event equipment* CV. Bali Stage Expotama terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa penyewaan *event equipment* selama periode 2022-2023 sejumlah 38 responden. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuisioner yang disebar pada tanggal 5 Mei 2023 – 14 Mei 2023 yang telah menggunakan jasa CV. Bali Stage Expotama.

3.1.1 Responden penelitian

Berikut merupakan pemaparan data mengenai karakteristik responden berdasarkan kriteria seperti jenis kelamin, usia, dan asal responden.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
Laki – laki	30	79
Perempuan	8	21
Total	38	100

Sumber: Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan responden laki-laki lebih dominan dengan jumlah 30 responden (79%). Hal ini dikarenakan jabatan ataupun pekerja dalam jasa penyewaan *event equipment* yang berhubungan dengan perusahaan umumnya diisi oleh laki laki mengingat beban kerja yang dimiliki cukup besar dalam jasa penyewaan *event equipment*. Sementara itu, sisanya merupakan responden perempuan sebanyak 8 responden (21%).

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
21-30 tahun	10	26
31-40 tahun	22	58
41-50 tahun	6	16
>50 tahun	0	0
Total	38	100

Sumber: Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa rentang usia 31-40 tahun merupakan yang paling dominan yaitu sebanyak 22 orang (58%) karena pada usia tersebut memegang wewenang yang berhubungan dengan *event* dan *vendor* secara individu ataupun perusahaan. Rentang usia 21-30 tahun yaitu sebesar 10 orang (26%). Sedangkan jumlah terendah terlihat pada usia >50 tahun atau golongan usia paruh baya dengan persentase 0%, dikarenakan memang pada usia tersebut pelanggan telah banyak yang pensiun dan menyerahkan wewenang kepada yang lebih muda.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Asal

Tabel 3.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal

Asal	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
Bali	22	58
Luar Bali	16	42
Total	38	100

Sumber: Data penelitian diolah, 2023

Pada tabel 4.3 terlihat pengguna jasa penyewaan event equipment di CV. Bali Stage Expotama terbanyak adalah pelanggan yang berasal dari Bali dengan jumlah 22 orang (58%) dan sisanya merupakan pelanggan yang berasal dari luar Bali dengan jumlah 16 orang (42%). Hal ini dikarenakan CV. Bali Stage Expotama berlokasi di Bali dan lebih banyak mengambil pekerjaan yang berlokasi di Bali.

3.1.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pada tabel 3.4 di bawah mendeskripsikan mengenai nilai rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan serta pemahamannya sebagai berikut.

Tabel 3.4
Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Dimensi	Jumlah skor	Rata-rata	Keterangan
Berwujud	738	3,89	Puas
Keandalan	611	4,02	Puas
Ketanggapan	736	4,06	Puas
Jaminan	606	3,99	Puas
Empati	754	3,97	Puas
Total	3445	3,99	Puas

Sumber: data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4. 11 diketahui jumlah skor dan rata-rata dari variabel kualitas pelayanan (X). jumlah skor yang didapatkan yaitu 3445 dan rata-rata skor yaitu 3,99 dengan penilaian puas. Penilaian tertinggi adalah dimensi ketanggapan dengan skor 4,06 dengan penilaian puas dan penilaian terendah pada dimensi berwujud dengan rata-rata 3,89 dengan penilaian puas. Kelima dimensi pada kualitas pelayanan memiliki penilaian puas dari responden. Hal ini

menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan jasa CV. Bali Stage Expotama memuaskan.

3.1.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.5

Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Dimensi	Jumlah skor	Rata-rata	keterangan
Kepuasan pelanggan secara keseluruhan	810	4,26	Sangat puas
Konfirmasi harapan	786	3,94	Puas
Minat menggunakan Kembali	799	4,20	Puas
Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan	804	4,23	Puas
Total	3199	4,16	Puas

Sumber: data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3.5 diketahui bahwa jumlah skor yang didapatkan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu 3199 dan rata-rata skor yaitu 3,32 dengan penilaian puas. Penilaian tertinggi adalah dimensi ketanggapan dengan skor 4,26 dengan penilaian sangat puas dan penilaian terendah pada dimensi berwujud dengan rata-rata 3,94 dengan penilaian puas. Kelima dimensi pada kepuasan pelanggan memiliki penilaian puas dan sangat puas dari responden. Hal ini dikarenakan secara keseluruhan pelanggan merasakan kepuasan ketika menggunakan jasa CV. Bali Stage Expotama.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini mengambil sampel sejumlah 38 pelanggan yang menggunakan jasa penyewaan *event equipment* di CV. Bali Stage Expotama dengan maksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa penyewaan *event equipment* terhadap kepuasan pelanggan di CV. Bali Stage Expotama. Berdasarkan penelitian, dilihat bahwa persepsi pelanggan terhadap keseluruhan instrumen atau pernyataan pada hasil kuisioner terkait kualitas pelayanan mendapat penilaian puas. Hal ini dapat dilihat dari penilaian yang diberikan oleh responden mengenai variabel kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (1) dimensi berwujud (*tangible*) mendapat skor 3,89 (puas), (2) dimensi keandalan (*reliability*) mendapat skor 4,02, (3) dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mendapat skor 4,06 (puas), (4) dimensi jaminan (*assurance*) mendapat skor 3,99 (puas), (5) dimensi empati (*empathy*) mendapat skor 3,97 (puas). Dimana terlihat bahwa dimensi yang mendapat penilaian tertinggi yaitu dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan skor 4,02 dan dimensi yang mendapat penilaian terendah yaitu dimensi berwujud (*tangible*) dengan skor 3,89. Berpacu pada hasil kuisioner yang didapatkan, hal ini selaras dengan permasalahan pada latar belakang penelitian yaitu terjadinya naik turun pengguna jasa penyewaan *event equipment* yang dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang maksimal sehingga menimbulkan kurang puasnya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan CV. Bali Stage Expotama.

Penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa penyewaan *event equipment* di CV. Bali Stage Expotama. Perhitungan pearson correlation antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menghasilkan angka 0,936 atau sebesar 93,6% dan α sebesar 0,000. Hasil tersebut menerangkan bahwa kekuatan korelasi hubungan diantara kedua variabel ke arah positif. Dalam uji signifikansi, jika nilai $\alpha < 0,05$ maka terdapat hubungan antar kedua variabel. Dari hasil output di atas, arah hubungan menunjukkan angka positif dan tingkat hubungan korelasi terletak berada di interval 0,80 – 1,00 yang artinya bahwa hubungan kedua variabel bersifat sangat kuat. Selain itu, berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau dilihat dari uji t didapatkan thitung 15,950 sedangkan ttabel sebesar 2,028 dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$) serta koefisien regresi sebesar 0,846 yang bernilai positif. Dapat ditarik keputusan variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di CV. Bali Stage Expotama.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Azis, 2020), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan menyebabkan pelanggan lebih puas. Pendapat ini diperkuat oleh penelitian (Bhuwana, 2013) yang mengungkapkan jika kepuasan pelanggan dapat meningkat ketika perusahaan berfokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi. Semakin baik layanan yang mereka terima, semakin puas juga para pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan selalu berusaha ditingkatkan dapat membantu CV. Bali Stage Expotama menciptakan kepuasan pelanggan melalui experience mereka dan nantinya dapat menarik pelanggan baru karena rekomendasi dari pelanggan yang pernah menggunakan jasa penyewaan *event equipment* tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil analisis data diketahui kualitas pelayanan jasa penyewaan *event equipment* CV. Bali Stage Expotama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis regresi linier sederhana yang ditemukan angka sebesar 84,6%, yang maknanya variabel x (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel y (kepuasan pelanggan).
- b. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan diketahui (1) dimensi berwujud (tangible) mendapat skor 3,89 (puas), (2) dimensi keandalan (reliability) mendapat skor 4,02, (3) dimensi ketanggapan (responsiveness) mendapat skor 4,06 (puas), (4) dimensi jaminan (assurance) mendapat skor 3,99 (puas), (5) dimensi empati (empathy) mendapat skor 3,97 (puas). Dari 5 dimensi pelayanan tersebut diketahui dimensi ketanggapan (responsiveness) mendapat penilaian tertinggi yaitu 4,02. Sedangkan dimensi berwujud (tangible) mendapat penilaian terendah yaitu 3,89. Untuk itu pada dimensi berwujud (tangible) perlu mendapat perhatian supaya kualitas pelayanan lebih meningkat. Jika

dilihat secara keseluruhan dimensi mendapat penilaian “puas” dari pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan CV. Bali Stage Expotama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Azis, A. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21-25.
- Bhuwana, M. B. R. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar. *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*, 2 (4):383- 397.
- Barlian, E. 2016. metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Padang: Sukabina Press.
- Dominikus, D. Unaradjan. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Equipindo. tt. *Event Equipment*. (<https://www.equipindo.id/event-equipment/>. Diakses 22 Desember 2022).
- Tjiptono, F., Chandra, G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.ji.
- Ibrahim, A. dkk. 2018. Metodologi Penelitian. Makasar: Gunadarma Ilmu
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kusuma, C S.D. 2019. Mice- Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Jurnal Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*. Vol 16. No 1.
- Lawinsinder. Tt. *Event Equipment*. (<https://www.lawinsider.com/dictionary/event-equipment>). Diakses 22 Desember 2022.
- Martono, N. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Nazir, M. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, A. 2013. Manajemen Event Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, O. A. 2000. Ilmu Pariwisata, Jakarta: Pertaja.
- Parasuraman., Zeithaml., Berry. 1988. SERVQUAL: *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40.
- Riduwan. 2005. Skala Pengukuran Variable Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. 2014. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukendra, I. K., Atmaja, I. K. S. 2020. Instrumen Penelitian. Bali: Mahameru Press.
- Suwendra, I. W. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan. Badung, Bali: Nilacakra Publishing House.
- Sukardi. Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 139

- Sulistiyowati., Nina., Harisma, Eka. 2015. *Manajemen Event* JPD2316. Diklat. Politeknik Negeri Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. Chandra, G. 2013. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy
- Winarni, E. W. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.