



Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Wedding Organizer “By Your Side” Jimbaran, Bali

¹Lidya, ²Ketut Arjaya, ²Indah Kusumarini

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Konvensi dan Perhelatan, Politeknik Pariwisata Bali

Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

e-mail: ¹lidyatan2605@gmail.com, ²ketut.arjaya1110@gmail.com, ³indahnusabakti@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality of By Your Side (BYS) wedding organizers. BYS, which has been established since 2016, has handled 100 weddings until 2021. Of the many wedding activities it has handled, there have been a number of complaints from customers about the quality of BYS's service. Such as venue convenience, complaint handling, access, poor communication and implementation of wedding activities. To determine the quality of BYS services, the theory of service quality dimensions from Parasuraman, Zeithaml, Berry (2011) is used. Judging from the five dimensions, namely physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and caring (empathy). The results showed that the average value of BY's service quality was 4.09 (Good). On the tangible dimension, a value of 4.37 was found, the reliability dimension; 4.34, responsiveness; 3.87, assurance dimension; 3.39 and the empathy dimension; 4.48. Of the five dimensions, it can be seen that the highest score is on the empathy dimension, while the lowest score is on the assurance dimension. Therefore, the assurance dimension needs more attention. Such as providing training to By Your Side employees to better understand what products the company has, creating a sense of security and comfort for consumers.

Keywords: *customer perception, wedding organizer, service quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan wedding organizer By Your Side (BYS). BYS yang sudah berdiri sejak tahun 2016 telah menangani 100 wedding hingga tahun 2021. Dari sekian banyak kegiatan wedding yang telah ditanganinya, terdapat sejumlah keluhan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan BYS. Seperti kenyamanan venue, penanganan keluhan, akses, komunikasi yang kurang baik dan pelaksanaan kegiatan wedding. Untuk mengetahui kualitas pelayanan BYS, digunakan teori dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, Berry (2011). Ditinjau dari lima dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan BY sebesar 4.09 (Baik). Pada dimensi tangible ditemukan nilai 4,37, dimensi reliability; 4,34, responsiveness; 3,87, dimensi assurance; 3,39 dan dimensi empathy; 4,48. Dari lima dimensi tersebut terlihat bahwa nilai tertinggi pada dimensi empathy, sedangkan nilai terendah pada dimensi assurance (jaminan). Oleh

karena itu pada dimensi assurance perlu lebih mendapat perhatian. Seperti memberikan pelatihan kepada karyawan By Your Side agar lebih memahami produk apa yang dimiliki perusahaan, menciptakan rasa aman dan nyaman kepada konsumen.

Kata kunci: persepsi pelanggan, *wedding organizer*, kualitas pelayanan.

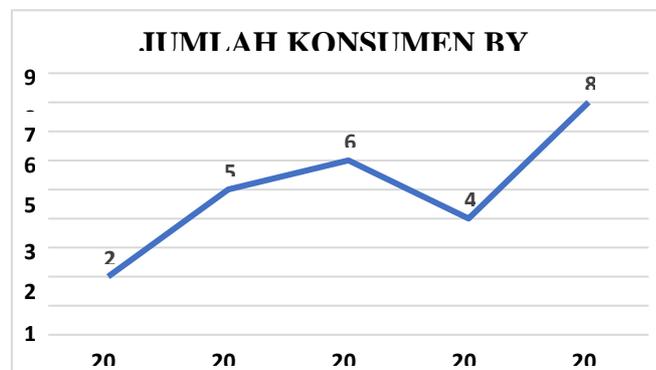
1. PENDAHULUAN

Saat ini, persaingan produk atau jasa semakin banyak dan beraneka ragam, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk dapat menjaga stabilitas dan terus berkembang ke arah yang lebih baik, dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi". Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah mempertahankan konsumen. Setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada target pasarnya (Levit,1987). Mengenali perilaku konsumen bukan merupakan hal yang mudah karena kebutuhan yang diperlukan tidak hanya pada produk saja melainkan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

"Persaingan yang terjadi tidak hanya pada perusahaan penyedia produk saja, melainkan pada perusahaan penyedia jasa, salah satunya *wedding organizer* (WO). Menurut Rusyamsi (2015) bahwa, peluang membuka usaha *wedding organizer* (WO) sangat besar untuk pasar di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan Indonesia termasuk negara yang masyarakatnya masih memiliki budaya menggelar pesta pernikahan dalam jumlah undangan yang cukup banyak dan keinginan calon pengantin untuk mewujudkan konsep pernikahan yang unik dan berkesan".

By Your Side merupakan *wedding organizer* profesional dengan 6 tahun pengalaman di industri *event*, pernikahan dan dekorasi. Perusahaan ini berdiri tahun 2016 di Bali. Perusahaan ini sudah memiliki pengalaman di industri pernikahan selama 15 Tahun. By Your Side didirikan dengan tujuan untuk membantu pasangan-pasangan yang ingin menyelenggarakan pernikahan dengan *budget* yang fleksibel. Berikut terlihat grafik jumlah konsumen *wedding organizer* By Your Side selama 5 tahun terakhir pada tahun 2017 – 2021.

**Jumlah Konsumen *Wedding Organizer* By Your Side
Periode Tahun 2017 – 2021**



Sumber: By Your Side Wedding, 2021

Dari grafik 1. dapat diketahui jumlah *wedding* yang telah diselenggarakan selama lima tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan. Pada periode tahun 2017 sampai dengan tahun 2021, terjadi kenaikan dan penurunan jumlah *wedding*. Hal ini disebabkan konsumen tidak menggunakan jasa *wedding organizer By Your Side* setiap tahunnya karena alasan tertentu. Sedangkan pada periode tahun 2020 terjadi penurunan konsumen sebagai dampak dari pandemi *covid-19* yang terjadi di Indonesia dan seluruh negara.

Pada tahun 2017 hingga tahun 2021 *wedding organizer By Your Side* sudah menangani 100 *wedding*. Dari sekian banyak kegiatan *wedding* yang telah ditangani oleh *By Your Side*, terdapat sejumlah keluhan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan *By Your Side*. Berikut jumlah keluhan konsumen yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Jumlah Pengunjung *By Your Side*
Pada Tahun 2017-2021

No	Pelanggan	Venue	Jumlah Keluhan	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	Danny & Rosa	Apurva Kempinski	4	2017	200
2	Steven & Sofia	Villa Phalosa	2	2017	100
3	Marco & Raissa	Six Sense Uluwatu	3	2018	50
4	Agus & Kristiana	Kamaya Uluwatu	4	2018	150
5	Irvan & Mellisa	Rumah Luwih	3	2019	50
6	Daniel & Putri	Jeeva Saba	3	2019	250
7	David & Nelwan	Mulia Nusa Dua	1	2019	150
8	Anthony & Alexandra	Kamaya Uluwatu	2	2019	150
TOTAL PENGUNJUNG					1.100

Sumber: By Your Side Wedding, 2021

Keluhan yang disampaikan oleh konsumen *wedding* selama kegiatan berlangsung adalah keluhan terhadap kualitas pelayanan *wedding* yang mencakup berbagai aspek diantaranya adalah: kenyamanan venue, keluhan penanganan, akses, komunikasi yang kurang baik dan pelaksanaan kegiatan *wedding*. Dengan melihat beberapa keluhan dari konsumen tersebut, maka perlu dilakukan penelitian ini. Yakni untuk mengetahui pendapat konsumen terhadap kualitas pelayanan *wedding organizer By Your Side*.

2. METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang digunakan yaitu observasi, wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus dan berupa foto yang diperoleh pada hasil penelitian di *By Your Side*. Sementara itu, data kuantitatif yang digunakan yaitu tabel jumlah terselenggaranya *wedding*, tabel keluhan, dan kuesioner yang akan dibagikan kepada pelanggan *By Your Side*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa hasil kuesioner yang memuat data keluhan konsumen, data konsumen, jumlah pengunjung dan *google form* yang sudah di sebarakan melalui media sosial instagram serta data sekunder yang didapatkan dari penelitian ini berupa *e-journal*, website, dokumentasi, dan buku.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dari 8 pasangan *wedding* yang menyampaikan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan *By Your Side* dengan jumlah 1.100 pengunjung. Pengambilan sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin (Husein Umar, 2013:78) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

e^2 = toleransi ketidakteelitian karena kesalahan

Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan jumlah populasi 1.100 orang dan tingkat presisi sebesar 10% diperoleh sampel minimal sebanyak 91,66 dan dibulatkan menjadi 92 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melaksanakan observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner. Data yang telah diperoleh dianalisis melalui teori lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Pada tabel 3. dijabarkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Berikut pada tabel 3. adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	45	49%
2	Wanita	47	51%
Total		92	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022”

Dari tabel 3. konsumen wanita lebih banyak dibandingkan dengan pria. Responden dengan jenis kelamin pria ada sebanyak 45 atau 49%, sedangkan dengan jenis kelamin wanita ada sebanyak 47 atau 51%. Hal tersebut dikarenakan pasangan pengantin yang menggunakan jasa *By Your Side* ini berperan aktif dalam persiapan sampai dengan pelaksanaan pernikahan mereka.

Berdasarkan usia, rata-rata responden terbanyak adalah pada rentang usia 20-30 tahun, seperti tertera pada tabel 4.

Tabel 4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20 - 30 tahun	55	60%
2	31 - 40 tahun	32	35%
3	>40 tahun	5	5%
Total		92	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Responden yang berusia 20 - 30 tahun sebanyak 55 atau 60% hal itu dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia produktif untuk menikah, sedangkan usia 31 - 40 tahun sebanyak 32 atau 35% . semua responden merupakan konsumen dari *By Your Side* itu sendiri . Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini sebagian besar berusia 20 – 30 tahun.

3.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Teknik pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment (Bivariate Correlations)*. Nilai r hitung dicocokkan dengan r tabel, ($N=92$) yaitu 0.202 dengan *Bivariate Correlations* pada taraf signifikansi 5%. Jika r -hitung lebih besar dari r -tabel, maka butir soal tersebut *valid*. Adapun hasil uji validitas butir-butir pertanyaan variabel bebas yang meliputi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan kepedulian disajikan pada tabel 5”.

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik	Indikator 1 (P1)	0.749	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 2 (P2)	0.669	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 3 (P3)	0.757	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 4 (P4)	0.902	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 5 (P5)	0.561	0.202	<i>Valid</i>
Kehandalan	Indikator 1 (P1)	0.934	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 2 (P2)	0.556	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 3 (P3)	0.934	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 4 (P4)	0.554	0.202	<i>Valid</i>
Daya Tanggap	Indikator 1 (P1)	0.943	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 2 (P2)	0.262	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 3 (P3)	0.496	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 4 (P4)	0.945	0.202	<i>Valid</i>
Jaminan	Indikator 1 (P1)	0.557	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 2 (P2)	0.724	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 3 (P3)	0.780	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 4 (P4)	0.693	0.202	<i>Valid</i>
Empati	Indikator 1 (P1)	0.964	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 2 (P2)	0.576	0.202	<i>Valid</i>
	Indikator 3 (P3)	0.964	0.202	<i>Valid</i>

Sumber :Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 5. dapat dijelaskan bahwa indikator pertanyaan di atas dinyatakan *valid* karena masing-masing indikator memiliki koefisien r hitung yang lebih besar dari r tabel (5% atau 0.202) atau kriteria minimum validitas. Oleh karena itu pertanyaan tersebut layak digunakan untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan kepedulian di *wedding organizer By Your Side*.

3.3 Uji Realibitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaannya adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu

(Ghozali,2005:41). Instrumen angket sebelum di sebarakan diuji cobakan terhadap 2 orang. Setelah itu dilakukan perbaikan-perbaikan. Untuk mengukur reliabelitas ini digunakan uji *cronbach alpha* dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji *Cronbach Alpha* (α) dan dengan bantuan program SPSS versi 21. Nilai instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ dan jika nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,60$ maka nilai instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Keterangan
Bukti Fisik	0.778	Reliabel
Kehandalan	0.767	Reliabel
Daya Tanggap	0.690	Reliabel
Jaminan	0.747	Reliabel
Empati	0.814	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 6. hasil uji reliabilitas semua variabel yang diujikan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$.

3.4 Kualitas Pelayanan By Your Side

Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan By YourSide dapat dilihat dari data berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sesuai dengan hasil analisa yang sudah dilakukan, pada bukti fisik atau *tangibles* memperoleh total nilai rata-rata sebesar 4.37. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa By Your Side sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *wedding organizer* mendapatkan hasil penilaian dengan nilai yang sangat baik pada bukti fisik (*tangibles*).

2. Kehandalan (*Reliability*)

Dalam variabel *reliability*, memperoleh nilai rata-rata sebesar 4.34. Hasil ini menunjukkan bahwa dari nilai kepuasan yang sudah didapat pada variabel ini, menunjukkan bahwa By Your Side sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *wedding organizer* mendapatkan hasil penilaian dengan nilai yang sangat baik pada kehandalan (*reliability*).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dengan hasil analisa yang sudah dilakukan, pada variabel ini daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.87. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa By Your Side sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *wedding organizer* mendapatkan hasil penilaian dengan nilai yang baik pada daya tanggap (*responsiveness*).

4. Jaminan (*Assurance*)

Dengan hasil analisa yang sudah dilakukan, pada variabel jaminan (*assurance*) adalah nilai paling sedikit dibandingkan dengan seluruh nilai rata-rata pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Dan nilai rata-rata tersebut sebesar 3.39. Dari nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa By Your Side sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *wedding* mendapatkan hasil kepuasan dengan nilai yang cukup / neutral pada dimensi jaminan (*assurance*).

5. Kepedulian (*Empathy*)

Dari hasil analisa yang sudah dilakukan, pada variabel kepedulian (*empathy*) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4.48. Nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa By Your Side sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *wedding organizer* mendapatkan hasil penilaian dengan nilai sangat baik pada variabel ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data diketahui nilai rata-rata kualitas pelayanan By Your Side Wedding Organizer, sebesar 4.09 (baik). Dimensi tangible (bukti fisik) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4.37. Dimensi reliability (handal) sebesar 4.34. dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai 3.87. Dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai 3.39. Dimensi *empathy* (empati) dengan nilai rata-rata 4.48.

Dari lima dimensi pelayanan yang telah diteliti, dimensi yang mendapatkan nilai tertinggi adalah dimensi kepedulian (*empathy*) dengan nilai 4.48. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah pada dimensi jaminan, yakni 3.39. Untuk itu pada dimensi jaminan perlu mendapat perhatian lebih serius. Perusahaan BYS wedding harus melakukan upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi ini. Misalnya memberikan pelatihan kepada karyawan By Your Side agar lebih memahami produk apa yang dimiliki perusahaan sehingga dapat memunculkan kepercayaan konsumen terhadap produk By Your Side Wedding Organizer.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Alan, Y.(2016).Pengaruh Service Quality(Tangible, Empathy, Reliability, Responsivenessdan Assurance) terhadap Customer Satisfaction di Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2) diakses dari <https://doi.org/10.28932/jmm.v152,18>

- Komariah, A., & Satori, D., (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nurhidayah, B. (2017) .*Kualitas pelayanan Front Office Departement Syariah Hotel Solo Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Individual*. Diakses dari [akasia/index.php?p=show_detail &id =1597 &keywords=https://fud.iain-surakarta.ac.id/](https://akasia/index.php?p=show_detail&id=1597&keywords=https://fud.iain-surakarta.ac.id/)
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Rusyamsi, I. (2015, Juni 22). Mau Bisnis Wedding Organizer, Ini Tips dan Triknya. Diakses dari <https://finance.detik.com/klinik-ukm/d-2948321/mau-bisnis-wedding-organizer-ini-tips-dan-triknya>.
- Riduwan. (2010). *Dasar-Dasar Statistik*, Cet.4. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2006). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju