

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MICE (*MEETING INCENTIVE CONVENTION EXHIBITION*) DI HOTEL GRASIA SEMARANG

Ana Lutfiana Azizah<sup>1</sup>, Herman Novry Kristiansen Paninggiran<sup>2</sup>  
Universitas Semarang<sup>1</sup>, Universitas Semarang<sup>2</sup>  
[lutfianaazizah4@gmail.com](mailto:lutfianaazizah4@gmail.com)<sup>1</sup>, [herman@usm.ac.id](mailto:herman@usm.ac.id)<sup>2</sup>

Received: 2 Mei 2025

Accepted: 6 Mei 2025

Published: 25 Juni 2025

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kualitas layanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan tamu yang mengikuti kegiatan MICE di Hotel Grasia Semarang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Forms dengan skala Likert kepada peserta kegiatan MICE. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Penelitian ini melibatkan 100 orang peserta yang telah mengikuti kegiatan MICE di Hotel Grasia Semarang pada bulan November 2024, dengan syarat peserta berusia minimal 18 tahun. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan nilai persamaan regresi sebesar 0,295, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu MICE. Uji normalitas menghasilkan nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Uji t parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,322 dengan nilai signifikansi  $< 0,001 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu MICE. Selain itu, dengan nilai F hitung 86,903 dan nilai R square sebesar 0,465, penelitian ini mengonfirmasi bahwa variabel (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, MICE

### Abstract

*This research seeks to explore the impact of service quality on guest satisfaction among individuals participating in MICE activities at Grasia Hotel Semarang. The study adopts an explanatory research design with a quantitative approach. Data were collected through indirect communication by distributing questionnaires via Google Forms, utilizing a Likert scale for MICE event attendees. The collected data were then analyzed using SPSS software. The participants of the study were individuals who had engaged in MICE activities at Grasia Hotel Semarang in November 2024. The sample consisted of 100 participants, all of whom were at least 18 years of age. From the simple linear regression analysis, a regression coefficient of 0.295 was derived, indicating a positive relationship between service quality and MICE guest satisfaction. The normality test yielded a significance value of  $0.200 > 0.05$ , confirming that the data followed a normal distributed. The partial test (T-Test) showed a t-count value of 9.322 with a significance value of  $< 0.001 < 0.05$  which indicated that service quality had a significant effect on MICE guest satisfaction. With a calculated F value of 86.903 and an R square value of 0.465, it was found that variable (X) has a significant influence on variable (Y).*

**Keywords :** Service Quality, Guest Satisfaction, MICE

## PENDAHULUAN

Dari segi etimologi, istilah pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta, yaitu “pari” yang memiliki arti banyak, berulang - ulang, berkali – kali, berkeliling, dan “wisata” yang berarti perjalanan, berpergian, mengunjungi tempat (Pringgasele, 2023). Hotel sebagai perusahaan industri pariwisata yang menawarkan beberapa produk layanan untuk mencari keuntungan yang maksimal. Salah satu produk yang ditawarkan adalah fasilitas MICE (*Meeting Incentive Convention Exhibition*). Akan tetapi dari terselenggara acara maupun event – event dapat menimbulkan suatu *complaint* dari tamu yang datang ke hotel tersebut. *Complaint* tamu bisa timbul akibat kekecewaan atas suatu produk maupun layanan yang tidak memenuhi apa yang menjadi keinginan atau harapan tamu.

Menurut Kotler dalam (Apriliana & Sukaris, 2022), layanan dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas atau perbuatan yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak dapat disentuh atau tidak dapat menghasilkan kepemilikan. Latar belakang ini menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang memenuhi harapan dasar, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang luar biasa dan berkesan (Larasati, 2022). Dimensi-dimensi mutu layanan yang disampaikan oleh Parasuraman et al. (1988) meliputi: (*tangible*) staf dengan penampilan yang teratur, (*reliability*) keterampilan dalam memberikan layanan, (*responsiveness*) kecepatan dalam menyajikan layanan kepada pengunjung, (*assurance*) sikap ramah dalam melayani, dan (*empathy*) perhatian atau perilaku terhadap pengunjung.

Hotel Grasia Semarang merupakan salah satu pilihan hotel MICE di Kota Semarang selain harganya yang terjangkau, salah satu faktor kenapa memilih hotel tersebut karena aksesnya mudah, mempunyai lahan parkir yang luas, memiliki fasilitas yang lengkap. Sebagian besar pendapatan terbesar Hotel Grasia Semarang terdapat di kegiatan MICE. Dalam buku Analisis Pasar Wisatawan MICE di Kota Denpasar, keberadaan fasilitas dan infrastruktur pendukung untuk kegiatan wisata MICE adalah elemen krusial yang dapat memengaruhi pemilihan tempat untuk penyelenggaraan acara MICE. Selain itu, faktor keselamatan di tempat pertemuan juga dapat berpengaruh besar terhadap penilaian suatu tujuan wisata yang berpotensi untuk dijadikan lokasi kegiatan MICE (Disparprov, 2019).

Batasan masalah dalam studi ini berfokus pada mutu layanan yang diberikan terhadap kepuasan tamu MICE, khususnya pada aspek *meeting* dan *convention*. Studi ini akan mengkaji dampak mutu layanan terhadap kepuasan tamu. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji pengaruh pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan staf, pengaturan acara *meeting* dan *convention* terhadap tingkat kepuasan tamu. Dengan demikian, batasan masalah ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih terfokus dan relevan mengenai kualitas layanan dalam aspek *meeting* dan *convention* di industri MICE.

## LANDASAN TEORI

### A. Teori Kualitas Layanan

Layanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan konsumen, di mana konsumen yang merasa puas akan mengevaluasi apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi ekspektasi mereka atau tidak (Parasuraman, 1990) dalam (Sinollah & Masruro, 2019). Pelayanan adalah sebuah kegiatan yang bersifat intangible yang dapat memenuhi kebutuhan seseorang dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain (Lupiyoadi, 2013) dalam (Atmanegara et al., 2019). Terdapat empat indikator kualitas pelayanan (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) : *tangible, reability, responsivness, assurance, empathy*.

## B. Teori Kepuasan Tamu

Kotler (2009) dalam (Apriliana & Sukaris, 2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan. Faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan adalah memberikan nilai lebih bagi mereka, sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipahami serta diantisipasi dengan jelas. Kepuasan tamu adalah elemen penting dalam industri perhotelan yang mencerminkan seberapa baik pengalaman yang dialami tamu sesuai dengan harapan mereka. Ketika tamu merasa puas, mereka cenderung untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan profitabilitas bisnis. Indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu (Khadapi et al., 2022) yaitu : *efficiency, security and privacy, word of mouth*.

## C. Teori MICE

Industri MICE sendiri dalam beberapa waktu terakhir telah menjadi satu dari destinasi unggulan pariwisata Indonesia yang telah dituangkan dalam penetapan UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Bagus et al., 2024). Kusuma (2019) mengatakan bahwa, kegiatan MICE melibatkan berbagai sektor dan pihak, menciptakan dampak ekonomi ganda yang menguntungkan banyak pihak. Beberapa pihak yang mendapat keuntungan dari sektor MICE antara lain EO, PCO, percetakan, perusahaan souvenir, perhotelan, biro perjalanan, transportasi, serta UKM.

Kegiatan MICE biasanya melibatkan banyak peserta maupun tamu dari berbagai kalangan termasuk tamu dari negara lain maupun lokal. Menurut Kesrul (2019) MICE diartikan bentuk kegiatan pariwisata yang aktivitasnya perpaduan antara rekreasi dan bisnis yang menerapkan kelompok orang secara bersama, dengan rencana kegiatan yang mencakup pertemuan, perjalanan insentif, konvensi, konferensi, dan pameran (Warliati & Setiawan, 2023). Berikut indikator faktor yang memengaruhi MICE menurut Crouch dan Louviere (2004) dalam Lubis (2022): aksesibilitas, peluang kegiatan tambahan, fasilitas akomodasi, fasilitas rapat, dan lokasi.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kuantitatif, fokus pada analisis data numerik dengan statistik (Berlianti et al., 2024). Survei jadi sumber utama, menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu MICE di Hotel Grasia Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori. Menurut Sugiyono dalam (Studi et al., 2024), penelitian eksplanatori bertujuan untuk menguraikan hubungan antar variabel yang diteliti dan posisi masing-masing variabel melalui pengujian hipotesis yang telah disusun.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pengunjung dari aktivitas MICE di Hotel Grasia Semarang di bulan November 2024 dipengaruhi oleh kualitas layanan. Peserta yang pernah mengikuti kegiatan MICE di Hotel Grasia Semarang adalah subjek penelitian ini. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Sementara itu, variabel penelitian merujuk pada atribut, karakteristik, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, organisasi, atau aktivitas tertentu, yang memiliki variasi dan ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis serta disimpulkan (Sugiyono, 2016). Penelitian ini mengadopsi teknik pengumpulan data secara tidak langsung dengan membagikan kuesioner atau formulir yang disusun melalui Google Form. Menggunakan skala Likert, kuesioner tersebut terdiri dari pernyataan yang diberikan kepada partisipan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu hotel yang ada di Kota Semarang yaitu Hotel Grasia Semarang. Hotel Grasia Semarang terletak di Jl. Letnan Jenderal S. Parman No.29, Gajahmungur, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50231.



**Gambar 1.** Lokasi Penelitian Hotel Grasia Semarang  
Sumber: Instagram Hotel Grasia Semarang, 2025

### b. Responden Menurut Jenis Kelamin

**Tabel 1.** Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki – laki	36	36%
2	Perempuan	64	64%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2025

Responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 36 orang 36%, dan sisanya 64 orang berjenis kelamin perempuan 64%.

### c. Responden Menurut Usia

**Tabel 2.** Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 18 tahun	19	19%
2	19-24 tahun	47	47%
3	25-34 tahun	20	20%
4	35-44 Tahun	9	9%
5	>45 tahun	5	5%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan data dari SPSS, tercatat bahwa partisipan yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 19 orang (19%), yang berusia antara 19-24 tahun sebanyak 47 orang

(47%), yang berusia 25-34 tahun sebanyak 20 orang (20%), yang berusia 35-44 tahun sebanyak 9 orang (9%), dan yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 5 orang (5%).

**d. Responden Menurut Pendidikan**

**Tabel 3.** Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMP	9	9%
2	SMA/SMK	60	60%
3	DIPLOMA 3	3	3%
4	S1	28	28%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan data SPSS, mayoritas responden berpendidikan SMP (9%), SMA/SMK (60%), D3 (3%), dan S1 (28%).

**e. Uji Validitas**

Pengujian ini menggunakan distribusi nilai R tabel 5%, sementara itu, nilai untuk uji dengan rumus *degree of freedom* ( df ) :  $100 - 2 = 98$ , yang dimana R tabel 5% dari 98 yaitu 0,1966. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam studi ini sah.

**Tabel 4.** Uji Validitas Variabel (X)

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	57.5200	40.171	.733	.877
X1.2	57.6100	41.533	.630	.882
X1.3	57.5500	41.260	.641	.881
X1.4	57.5800	40.549	.707	.879
X1.5	57.4900	40.212	.781	.876
X1.6	57.4900	41.040	.670	.880
X1.7	57.5600	40.592	.733	.878
X1.8	57.5300	40.373	.730	.878
X1.9	59.7000	45.384	.013	.920
X1.10	57.5200	40.697	.704	.879
X1.11	57.6400	41.021	.767	.878
X1.12	57.5500	40.230	.756	.877
X1.13	57.5300	40.938	.696	.879
X1.14	57.5100	40.353	.768	.877
X1.15	58.2600	42.578	.179	.914

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

**Tabel 5.** Uji Validitas Variabel (Y)

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	15.3400	5.015	.555	.501
Y1.2	17.3700	5.023	.067	.838
Y1.3	15.4200	4.731	.535	.493
Y1.4	15.3200	5.109	.532	.513
Y1.5	15.2700	5.088	.591	.497

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Berdasarkan temuan yang disajikan dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,1966. Ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner sah dan dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

**f. Uji Reliabilitas**

Metode yang diterapkan untuk menilai reliabilitas penelitian ini adalah teknik Cronbach's alpha, di mana indeks reliabilitas dianggap dapat diandalkan jika nilai r yang diperoleh mencapai angka 0,60.

**Tabel 6. Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Hasil Uji
<b>KUALITAS PELAYANAN (X)</b>	0,891	0,60	Reliabel
<b>KEPUASAN TAMU MICE (Y)</b>	0,622	0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Pada perhitungan indeks keandalan instrumen yang diuji, nilai r yang diperoleh untuk variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengunjung MICE (Y) yang mencapai lebih dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y dapat diandalkan.

**g. Uji Normalitas**

Dalam penelitian ini, uji normalitas residual menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika signifikansi K-S > 0,05, data terdistribusi normal; jika K-S < 0,05, data tidak normal.

**Tabel 7. Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.14217454	
Most Extreme Differences	Absolute	.069	
	Positive	.057	
	Negative	-.069	
Test Statistic		.069	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.289	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.277
		Upper Bound	.300

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 334431365.

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Keterangan : K-S menunjukkan dengan hasil 0,200 yang artinya > 0,05 bahwa data terdistribusi menunjukkan normal.

**h. Uji Regresi Linier Sederhana**

Regresi linier sederhana adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Tamu MICE. Berikut adalah hasil uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini.

**Tabel 8. Uji Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.549	1.968		1.295	.198
	KUALITAS LAYANAN	.295	.032	.686	9.322	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU MICE

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, model persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y : 2,549 (a) + 0,295 (X) + e$$

Model persamaan regresi tersebut bermakna :

- (a) = 2,549 artinya Kualitas Layanan bersifat constant atau tetap maka Kepuasan Tamu *Meeting dan Convention* sebesar 0,295.
- BX + e = 0,295 bernilai positif artinya apabila Kepuasan Tamu *Meeting dan Convention* bertambah satu (1) satuan, Kualitas Layanan akan naik sebesar 2,549.

#### i. Uji Hipotesis

**Tabel 9. Uji Hipotesis**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.549	1.968		1.295	.198
	KUALITAS LAYANAN	.295	.032	.686	9.322	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU MICE

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Nilai Signifikasi < 0,001 < 0,05

Nilai T hitung > T tabel ( 9,322 > 0,1966 )

Berdasarkan 2 dasar pengambilan keputusan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa **Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu *Meeting dan Convention*** artinya semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka kepuasan tamu *meeting dan convention* akan semakin meningkat.

#### j. Uji Parsial ( Uji T )

Uji t (parsial) digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Tamu MICE (Y), dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,005$  sebagai berikut :

**Tabel 10. Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.549	1.968		1.295	.198
	KUALITAS LAYANAN	.295	.032	.686	9.322	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU MICE

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Uji hipotesis ini menguji dampak Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pengunjung MICE (Y). Berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji T), diperoleh nilai t hitung sebesar 9,322 dengan nilai signifikansi < 0,001. Analisis ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi < 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif 0,295, yang mengindikasikan bahwa hipotesis diterima, berarti Kualitas Layanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung MICE (Y).

**k. Uji Signifikan Simultan ( Uji F )**

Uji Signifikansi Simultan (Uji F) digunakan untuk menganalisis dampak keseluruhan variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Tamu MICE di Hotel Grasia Semarang.

**Tabel 11. Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	402.858	1	402.858	86.903	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	454.302	98	4.636		
	Total	857.160	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU MICE

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Hasil uji menunjukkan F hitung 86,903 dengan signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi < 0,05, hipotesis diterima, yang berarti Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu MICE.

**l. Uji Koefisien Determinasi ( Uji R<sup>2</sup> )**

Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi seperti berikut :

**Tabel 12. Uji R2  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 <sup>a</sup>	.470	.465	2.153

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU MICE

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 30, 2025

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan estimasi regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (Adjusted) sebesar 0,465, yang berarti 46,5% variasi pada variabel dependen Kepuasan Pengunjung MICE (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen Kualitas Layanan (X). Sedangkan sisanya, sebesar 53,5%, dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam model penelitian ini.

## B. PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel mutu layanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung MICE di Hotel Grasia Semarang. Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai t hitung sebesar 9,322 dengan tingkat signifikansi < 0,001, serta koefisien regresi yang bernilai positif 0,686. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan memengaruhi secara positif kepuasan tamu MICE di Hotel Grasia Semarang.

Indikator-indikator kualitas layanan yang diteliti mencakup lima elemen utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang seluruhnya berperan dalam meningkatkan pengalaman tamu selama kegiatan MICE di Hotel Grasia. Selain itu, analisis determinasi menunjukkan bahwa 46,5% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini terkait dampak mutu layanan terhadap kepuasan pengunjung MICE di Hotel Grasia Semarang, terungkap bahwa mutu layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu.

Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, dengan nilai t-hitung sebesar 9,322 dan signifikansi < 0,001 (tabel 17). Ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang mengikuti pertemuan dan konferensi. Selain itu, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengindikasikan bahwa 46,5% kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sementara 53,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini, seperti harga, lokasi, dan faktor eksternal lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/Jm.V11i2.1246>
- Bagus, I., Saputra, Y., Desak, N., Santi, M., & Loanata, C. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Mice Di Pullman Bali Legian Beach. 03(10), 1628–1638.
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.

- Disparprov. (2019). *Buku Analisa Pasar Kunjungan Wisatawan Tahun 2019*. [https://www.pariwisata.denpasarkota.go.id/public/uploads/download/download\\_201805100532\\_bukuanalisispasarwisatawanmice2019.pdf](https://www.pariwisata.denpasarkota.go.id/public/uploads/download/download_201805100532_bukuanalisispasarwisatawanmice2019.pdf)
- Khaddapi, M., Burhanuddin, B., Sapar, S., Salju, S., & Risal, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Loyalitas Terhadap Minat Membeli Kembali Di Jinan Pet Care And Veterinary Palopo. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(3), 951–961. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.951>
- Kualitas, M., & Kepuasan, P. (2014). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing Management: An Asian Perspective*. New York: Pearson Education
- Kusuma, C. S. D. (2019). Mice- Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 52–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27420>
- Lubis, M. R., Dalimunthe, F. I., & Gaol, J. L. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Medan International Convention Center Sebagai Lokasi Kegiatan Mice. *Jurnal Creative Agung*, 12(2), 195-208.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Pringgasele, K. (2023). *Hidayati: Strategi Pengembangan Pariwisata Budaya Desa Pengandangan, Kecamatan Pringgasele, Lombok Timur: Prosiding Senmasosio Volume 1, Edisi 2, 2023. 1*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Studi, P., Feb, M., Kediri, U. N. P., Handayani, W., Puspita, C. D., Intan, N., Prasetyo, M. H., & Daniel, A. (2024). *Menggunakan Metode Explanatory Research Untuk Meningkatkan Volume Penjualan*. 3, 1278–1284.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Warliati, A. E., & Setiawan, A. (2023). Analisis Prespektif peran Penguasaan Bahasa Inggris Di Industri Mice. *Utama : Jurnal Pariwisata Prima*, 1(1 Se-Articles), 1–15. <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama/article/view/7>