

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI FAKTOR PEMBELIAN BERULANG BAGI
PENGGUNA MICE DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Liana Yessy Nugraha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI FAKTOR PEMBELIAN BERULANG BAGI
PENGGUNA MICE DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Liana Yessy Nugraha
NIM 2115834121**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI FAKTOR PEMBELIAN BERULANG BAGI PENGGUNA MICE DI THE TRANS RESORT BALI

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Liana Yessy Nugraha
NIM 2115834121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Pembelian Berulang bagi Pengguna MICE di The Trans Resort Bali” dengan baik serta dapat menyelesaikannya.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Made Sudiarta, SS., M.Par., selaku dosen pembimbing II, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak Manajemen The Trans Resort Bali yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
9. Terimakasih kepada kedua orangtua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi dan dukungan secara terus menerus dan menemani penulis sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Penulis

Ni Kadek Liana Yessy Nugraha

JURUSAN PARIVISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Nugraha, Ni Kadek Liana Yessy (2025), *Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Pembelian Berulang bagi Pengguna MICE di The Trans Resort Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., dan Pembimbing II: Made Sudiarta, SS., M.Par.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pengguna *MICE*, skala nasional, pembelian berulang

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap pembelian berulang di The Trans Resort Bali secara parsial dan simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis linear berganda dengan objek penelitian yaitu pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali yang melakukan pembelian secara berulang dalam skala nasional dari Januari 2023 sampai dengan November 2024. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada 35 responden. Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap pembelian berulang, namun ada dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai mendekati signifikansi yaitu dimensi kehandalan. Sedangkan lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap pembelian berulang. Hal tersebut dikarenakan setiap dimensi secara individual tidak memiliki kekuatan yang cukup untuk memengaruhi keputusan pembelian berulang secara sendiri. Namun, ketika kelima dimensi tersebut dianalisis secara simultan, hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap pembelian berulang. Artinya, kombinasi dari seluruh dimensi kualitas pelayanan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan, sehingga secara kolektif mendorong loyalitas pelanggan dan keputusan untuk melakukan pembelian berulang. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai 0,763 berarti 76,3% perubahan pada pembelian berulang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya sejumlah 23,7 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian.

ABSTRACT

Nugraha, Ni Kadek Liana Yessy. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Pembelian Berulang bagi Pengguna MICE di The Trans Resort Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Departement, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., dan Supervisor II: Made Sudiarta, SS., M.Par.

Keywords: Service quality, MICE costumers, national scale, repeat purchase

This study focuses on examining the influence of service quality on repeat purchases at The Trans Resort Bali, both partially and simultaneously. The method used in this study is a quantitative approach with multiple linear regression analysis, with the research object being MICE users at The Trans Resort Bali who made repeat purchases on a national scale from January 2023 to November 2024. Research data was collected through questionnaires distributed to 35 respondents. Based on the analysis results, the dimensions of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy do not individually (partially) influence repeat purchases. However, one dimension, reliability, showed a value approaching significance. On the other hand, the five dimensions of service quality collectively (simultaneously) have a significant influence on repeat purchases. This is because each dimension individually does not have sufficient strength to independently affect repeat purchase decisions. However, when analyzed together, the results indicate a significant impact on repeat purchases. This means that the combination of all service quality dimensions can create a satisfying service experience, collectively fostering customer loyalty and repeat purchase decisions. Based on the coefficient of determination calculation, a value of 0.763 was obtained, indicating that 76.3% of the variation in repeat purchases is influenced by service quality, while the remaining 23.7% is influenced by other factors outside this study.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1 1 Hotel	8
2.1 2 <i>Departement</i> dalam Hotel.....	9
2.1 3 Pengertian MICE	11
2.1 4 Unsur-unsur <i>MICE</i>	13
2.1 5 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1 6 Lima Dimensi Pelayanan.....	15
2.1.7 Pengertian Pembelian Berulang.....	17
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	28

3.7 Pengumpulan Data	29
3.8 Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4. 1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	37
4. 2 Penyajian Hasil Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Frekuensi jumlah pembelian berulang pengguna <i>MICE</i> nasional.....	3
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel.....	25
Tabel 3.2 Skor jawaban.....	30
Tabel 4.1 Informasi kamar The Trans Resort Bali	41
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan instansi	53
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	54
Tabel 4.5 Hasil uji validitas instrumen penelitian.....	55
Tabel 4.6 Hasil uji realibilitas instrumen penelitian.....	56
Tabel 4.7 Hasil uji analisis korelasi instrumen penelitian.....	57
Tabel 4.8 Hasil uji linearitas instrumen penelitian.....	57
Tabel 4.9 Hasil uji normalitas One-Sampel Kolmogorov Smirnov	58
Tabel 4.10 Hasil uji multikolinearitas	59
Tabel 4.11 Hasil uji heterokedastisitas	60
Tabel 4.12 Hasil uji regresi linear berganda.....	61
Tabel 4.13 Hasil uji hipotesis secara parsial (t-test).....	61
Tabel 4.14 Hasil uji hipotesis secara simultan (f-test)	62
Tabel 4.15 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)	63

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Denah lokasi penelitian	23
Gambar 4.1. Ballroom.....	45
Gambar 4.2. Organization chart	48
Gambar 4.3. Organizational chart Sales & Marketing.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Daftar sampel penelitian.....	78
Lampiran 3. Tabulasi data kuesioner.....	81
Lampiran 4. Distribusi Nilai rtabel	93
Lampiran 5. Suarat izin penelitian	95
Lampiran 6. Pelaksanaan MICE di The Trans Resort Bali	96



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata dengan pertumbuhan tercepat salah satunya adalah *MICE*. Menurut Heryadi et al., (2024) menyatakan bahwa pertemuan, insentif, konvensi, dan pameran (*MICE*) adalah jenis kegiatan pariwisata yang dilakukan secara kolektif oleh sekelompok individu yang memiliki konsep, rencana, dan sasaran tertentu yang telah disepakati bersama, baik untuk tujuan pendidikan, diskusi, atau rekreasi. Peningkatan daya saing Negara Indonesia pada tahun 2016, didukung dengan dibentuknya *Indonesia Convention and Exhibition Bureau (INACEB)* dibawah naungan Kementerian Pariwisata, yang akan berdampak pada penyelenggaraan *MICE* di Indonesia.

Kawasan destinasi wisata yang potensial dan populer dalam penyelenggaraan *MICE* salah satunya adalah Bali, yang dinobatkan sebagai “*The Best Island*” di seluruh dunia, salah satu lokasi wisata terbaik di Indonesia. pada 13 Maret 2024 dalam *Destin Asian Readers’ Choice Awards*. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif periode tahun 2020-2024 Sandiaga Uno menyatakan, “Bali memang merupakan salah satu destinasi wisata favorit di Indonesia”. Dibuktikan dengan penyelenggaraan berbagai *event* bertaraf internasional seperti pelaksanaan Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) *G20* dan *World Water Forum* di Kawasan Nusa Dua, Bali pada Tahun 2024.

Keberhasilan penyelenggaraan *event* tersebut tidak terlepas dari ketersediaan infrastruktur dan fasilitas *MICE* yang memadai diberbagai kawasan strategis di Bali, salah satu kawasan yang berkembang pesat dalam mendukung industri *MICE* adalah kawasan Seminyak. Kawasan Seminyak merupakan kawasan premium di Bali, yang menyediakan akomodasi yang memadai dengan akses strategis ke berbagai destinasi wisata unggulan. Kawasan ini memiliki kombinasi ideal antara fasilitas bisnis modern dan pengalaman wisata yang autentik. Karakteristik ini merupakan aspek utama dalam pengembangan bisnis *MICE*, mengingat fasilitas pendukung yang ada di kawasan Seminyak sangat baik dan kompetitif. Salah satu hotel di kawasan Seminyak yang memiliki rating bintang lima, Trans Resort Bali menawarkan *ballroom* dan *boardroom* dengan fasilitas *MICE* yang memadai.

Berdasarkan data internal The Trans Resort Bali pendapatan yang dihasilkan dari *MICE* ialah sebesar 30% dari pendapatan keseluruhan hotel. Menurut Associate Director of Revenue, Trans Resort Bali berkonsentrasi pada penjualan *meeting package* untuk tamu bisnis di tingkat nasional. Ini didukung oleh konsepnya sebagai *convention & resort hotel*, yang memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya yang berlokasi di kawasan Seminyak dan menyelenggarakan *MICE*. Secara keseluruhan data penjualan *MICE*, sebagian besar merupakan penjualan dalam skala nasional, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya potensi pasar domestik yang lebih besar, serta kebijakan dan dukungan dari pemerintah, sehingga hal tersebut dapat menjadi faktor penting dalam upaya untuk peningkatan *MICE* dalam skala nasional. Pelaksanaan *MICE* di

The Trans Resort Bali sebagian besar melibatkan pembelian berulang, berlandaskan pada informasi yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Frekuensi Jumlah Pembelian Berulang Pengguna *MICE* Nasional

No	Data Pengguna	Jumlah Pembeli
1	2	20
2	3	5
3	4	3
4	5	1
5	7	1
6	9	1
7	17	2
8	20	1
9	65	1
Total		35

sumber: Data internal The Trans Resort Bali (Januari 2023 – November 2024)

Tabel 1.1 terdapat 35 pengguna *MICE* dalam skala nasional yang melakukan pembelian berulang selama periode Januari 2023 sampai dengan November 2024. Pembelian berulang dilakukan sebanyak dua atau lebih dari dua kali. Pembelian berulang dalam industri *MICE* melibatkan nilai transaksi yang besar dan kompleksitas penyelenggaraan yang tinggi. Penyelenggaraan *MICE* melibatkan banyak pemangku kepentingan dan peserta, sehingga konsistensi dan kehandalan layanan sangat mempengaruhi kesuksesan acara. Industri *MICE* juga sangat bergantung pada riwayat karena mengacu pada penyelenggaraan sebelumnya.

Keputusan untuk melakukan pembelian berulang dalam konteks *MICE* merupakan hal yang kompleks karena melibatkan beberapa faktor pertimbangan, salah satunya ialah kualitas pelayanan, karena frekuensi pelanggan tetap merupakan

metrik penting untuk mengukur loyalitas pelanggan *MICE* di The Trans Resort Bali. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan The Trans Resort Bali khususnya bagi pengguna *MICE* sangatlah profesional dan telah memenuhi standar operasional, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang dapat berdampak pada pembelian berulang. Pihak The Trans mengharapkan terjadi pembelian berulang disektor nasional sebesar 78%, namun faktanya baru mencapai 60% masih dibawah harapan, sebagai hasilnya studi ini dilakukan oleh penulis untuk mengkaji unsur yang mengakibatkan tidak tercapainya pembelian berulang sesuai dengan target.

Menurut Andofal et al., (2020) berdasarkan penelitiannya yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan nilai kepuasan tamu mengklaim bahwa; kualitas pelayanan dan *perceived value* sangat penting untuk memastikan kepuasan tamu, yang kemudian berkontribusi pada keberlanjutan bisnis. Sedangkan menurut Kumar et al., (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan dibandingkan dengan loyalitas konsumen. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dan belum terdapat penelitian secara komprehensif yang meneliti secara spesifik mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap pembelian berulang, maka diadakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Pembelian Berulang bagi Pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali” Penelitian ini penting untuk dilaksanakan dikarenakan sebagai salah satunya destinasi *MICE* terbesar, Trans Resort Bali harus memahami secara menyeluruh bagaimana kualitas pelayanan dapat memengaruhi pembelian berulang. Pemahaman ini akan membantu meningkatkan standar layanan dan menghasilkan strategi yang lebih efisien untuk mempertahankan dan meningkatkan basis

pelanggan *MICE* nasional. Penyelenggaraan *MICE* yang kompleks dan melibatkan berbagai aspek pelayanan, sehingga menjadikan penelitian ini semakin relevan untuk melakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada paparan latar belakang, peneliti membuat rumusan masalah penelitian berikut;

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, agar penelitian dapat terarah sesuai dengan tujuannya, maka dapat dituliskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara parsial terhadap pembelian berulang pada pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali.
2. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Ditinjau dari aspek teori, penelitian ini diharapkan mampu membantu memperluas pemahaman kita tentang industri pariwisata dalam bidang *MICE*,

khususnya tentang kualitas pelayanan di The Trans Resort Bali, yang merupakan faktor utama dalam pembelian berulang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan memiliki implikasi yang bermanfaat, yang dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini diproyeksikan untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap The Trans Resort Bali khususnya dalam bidang *MICE* dalam skala nasional, dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diberikan perluasan wawasan serta pendalaman pengetahuan bagi peneliti mengenai kualitas pelayanan bagi pengguna *MICE* untuk meningkatkan pembelian berulang di The Trans Resort Bali.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali.

Menjadi salah satu landasan kajian dan referensi akademik bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk melakukan penelitian khususnya dalam bidang pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Untuk memastikan bahwa skripsi dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan, penulis harus menetapkan ruang lingkup dan batasan masalah. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan penelitian ini lebih terarah dan lebih spesifik untuk permasalahan yang ada.

1. Ruang Lingkup

Fokus terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali. Ruang lingkup dibatasi pada pembelian berulang dari pengguna *MICE* dalam skala nasional. Kualitas pelayanan secara efektif sangat berpengaruh terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE*. Lima dimensi pelayanan harus diketahui sehingga dapat melihat pengaruh terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE*.

2. Batasan Penelitian

Batasan penelitian diperlukan untuk menghindari meluasnya cakupan dalam penelitian. Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna *MICE* dalam skala nasional yang melakukan pembelian secara berulang di The Trans Resort Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Peneilitan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Berulang bagi Pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali, menghasilkan uraian berikut:

1. Secara parsial kelima dimensi kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap pembelian berulang bagi pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali. Hal tersebut disebabkan karena karakteristik pengguna *MICE* yang sebagian besar merupakan 86% dari instansi pemerintahan yang lebih memfokuskan pada prosedur dan kebijakan instansi daripada aspek personal atau individual dalam kualitas pelayanan.
2. Secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap pembelian berulang. Hal tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan haru dinilai sebagai satu kesatuan yang holistik. Artinya, kombinasi dari seluruh dimensi kualitas pelayanan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan, sehingga secara kolektif mendorong loyalitas pelanggan dan keputusan untuk melakukan pembelian berulang. Temuan ini menggaris bawahi pentingnya pendekatan terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana fokus tidak hanya pada satu aspek tertentu, tetapi pada keseluruhan dimensi yang saling melengkapi. Dengan demikian, The Trans Resort Bali perlu memastikan bahwa seluruh dimensi

kualitas pelayanan secara seimbang dan optimal untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian berulang dalam jangka panjang.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, peneliti dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen The Trans Resort Bali diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh untuk meningkatkan pembelian berulang. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan dapat memprioritaskan pada dimensi kehandalan karena mendekati nilai signifikansi, yang menunjukkan bahwa konsistensi layanan tetap penting, sebagai contoh memastikan ketepatan waktu dalam susunan penyelenggaraan *MICE* dan menyediakan antisipasi apabila terdapat kegagalan dalam teknis pelaksanaan. Penyesuaian terhadap prosedur pemerintah juga sangat penting untuk dilakukan mengingat pengguna *MICE* di The Trans Resort Bali merupakan sebagian besar dari instansi pemerintahan, dengan melakukan observasi ataupun riset secara berkala mengenai kebutuhan dan kebijakan instansi. The Trans Resort Bali juga diharapkan menekankan pada keunggulan kompetitif yang berbeda dibandingkan dengan kompetitor lainnya sebagai contoh kemudahan dalam administrasi dan memperluas jaringan dalam sektor pemerintahan.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya diperluas dengan melibatkan pengguna *MICE* skala internasional untuk membandingkan persepsi kualitas pelayanan antar sektor, serta menambahkan variabel lain seperti anggaran untuk analisis yang

lebih komperhensif, serta menambahkan metode kualitatif melalui wawancara untuk pengambilan keputusan secara lebih mendalam.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andofal¹, R., Surenda², R., & Wulandari, D. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Pada Tamu Mice Di Hotel Truntum)*. Volume 4 No 1 Tahun 2023 [Http://Jkpbp.Ppj.Unp.Ac.Id/](http://Jkpbp.Ppj.Unp.Ac.Id/)
- Bellia Annishia, F., Prastiyo, E., Dewi Sartika, J., & Timur, J. (2019). *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta*. Jurnal Hospitality Dan Pariwisata, 4(1), 1–85. [Http://Journal.Ubm.Ac.Id/](http://Journal.Ubm.Ac.Id/)
- Br Barus, N., Pangaribuan, M., Purnami, S., Bisnis, M., Niaga, A., & Medan, P. N. (2021). *Pengaruh Promosi Menggunakan Media Sosial Tiktok Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Ms Glow Pada Mahasiwa Di Kota Medan*.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan I* 1*. <https://doi.org/10.46306/Vls.V1i1>
- Field, A. (2024). *Discovering Statistics Using Ibm Spss Statistics*.
- Hafidh Fauzi, D. (2021). *Determinasi Keputusan Pembelian Dan Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 2(6). <https://doi.org/10.31933/Jimt.V2i6>
- Hakim, J., Ayu, A. A., Harmini, N., Gede, D., Pemayun, A., Made, G., Ida, W., Kade, A., Damayanti, W., Susanto, B., Putu, A. A., Febianti, S., Bagus, I., Pranatayana, G., Agus, M., Made, S. I., Sarjana, B., Luh, N., Sri, G., ... Citrawati, P. (N.D.). *Kepariwisata Sebuah Pengantar Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*.
- Heryadi, D., & Indahsari, F. (2024). *Analisis Potensi Kontributif Pelaksanaan Meeting, Incentive, Convention, And Exhibition (MICE) Di Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung*.
- Janna, N. M. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*.
- Kumar, S., & Samtani, J. (2021). *The Influence Of Customer Service Quality Towards Customer Satisfaction And Its Implication On Loyalty: A Survey On Mice Customers In Hotels*. Firm Journal Of Management Studies, 6(2), 143. <https://doi.org/10.33021/Firm.V6i2.1542>.
- Kusumarini, I. (2021). *Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel Di Bali*. Jurnal Bisnis Hospitaliti, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/Jbh.V10i2.470>

- Lutfi Hendriyati, & Ihsan Budi Santoso. (2021). *Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia*. Journal Of Tourism And Economic, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec/Xwpgeh73>.
- Miftahul Janna, N., & Pembimbing, D. (N.D.). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*.
- Nopianti, R., & Suparno. (2020). Pengaruh Struktur Modal Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan. *Jak (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 8(1), 51–61. <https://doi.org/10.30656/Jak.V8i1.2381>.
- Nurhadi, Muhammad. (2022) *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan untuk Mengadakan MICE di Patra Semarang Hotel & Convention*.
- Paramita, Triana., Saladin, Agus., Rahma, Nuzuliar (2021). Pemanfaatan Pencahayaan Alami Iklim Tropis pada Bangunan Hotel The Trans Resort Bali.
- Paras Ayu, J., & Maulibian Perdana Putra. (2022). Analisa Penerapan Chse Sebagai Strategi Promosi Industri Mice Di Jiexpo Kemayoran Dan Jakarta Convention Centre. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 6(1), 107–118. <https://doi.org/10.34013/Jk.V6i1.700>.
- Pariwisata Bali, P., Made Ferry Sanjaya, G., Paramita, R., Arjaya, K., Studi Pengelolaann Konvensi Dan Acara, P., Pariwisata Bali Jalan Dharmawangsa, P., Dua, N., & Badung, K. (2024). *Journal Of Event And Convention Management Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Event Univlox Lite Night*. Journal Of Event And Convention Management, 3(2). <https://doi.org/10.52352/Jecom.V3i2.1638>.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Sense Hotel Seminyak*. (N.D.).
- Pristiadi¹, K., Abrian², Y., & Padang, N. (2021). *Analisis Penggunaan Barang Persediaan Di Departemen Engineering Hotel Harris Resort Bareleng Kota Batam*. Volume 2 No 3 Tahun 2021. <http://jkpbp.ppj.unp.ac.id/>.
- Putri, M., Manajemen, P., Kamar, D., Batam, P., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). *Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office Di Os Hotel Tanjung Uncang*. <https://doi.org/10.59193>.
- Rahayu, S., Limakrisna, N., Horas, J., & Purba, V. (2023). *The Influence Of Perceived Price And E-Service Quality On Customer Satisfaction And Their Impact On Customer Loyalty In Using Go-Jek Services In Dki Jakarta Province*. 3(1). <https://doi.org/10.53067/Ije3.V3i1>.

- Mustafa, Pinton Setya., Gusdiyanto., Victoria., Masgumetar., Lestariningsih., Masiacha., Ardiyanto., Utama., Boru., Fachrozi., Rodriquez., Prasetyo., Romadhana., (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas*. (2022)
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. www.Globaleksekutifteknologi.Co.Id.
- Saputra, R., Ekonomi, F., Negeri, I., Malik, M., Malang, I., Anggraeni, K., & Putri, S. (2022). *Peran Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Berulang Pada Produk Susu Bear Branddi Kota Malang*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 9(2).
- Septaningtyas Hidayat, P., Armawati Sufa, S., Ratnasari, E., Soetomo, U., & Studi Pascasarjana, P. (2021). *Peran Departemen Human Resources Development Dalam Aktivitas Employee Relations Pada Bisnis Keluarga (Studi Kasus Pada Royal Trawas Hotel & Cottages) The Role Of The Department Of Human Resources Development In Employee Relations Activities In Family Business (Case Study On Royal Trawas Hotel & Cottages)*. In Jurnal Spektrum Komunikasi (Vol. 9, Issue 1).
- Susilo, SS., M.SC. (2024) *Hand Book Mata Kuliah Mice & Event*.
- Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020) *Jisamar (Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research)*. [Http://Journal.Stmikjayakarta.Ac.Id/Index.Php/Jisamartelp.+62-21-3905050](http://Journal.Stmikjayakarta.Ac.Id/Index.Php/Jisamartelp.+62-21-3905050)
- Tuwuh, A., Wijoyo, S. E., & Par, M. (2023). *P A G E | I Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel*.
- Wan, Jiayi. (2024) *A Work Project, presented as part of the requirements for the Award of a Master's degree in International Master's in Management (IMM)*.

POLITEKNIK NEGERI BALI