

INTISARI

Industri *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*) adalah sektor pariwisata yang saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat dan menjadi salah satu industri besar di dunia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara rinci dan detail bagaimana tingkat kepuasan tamu PT. Telekomunikasi Indonesia atas operasional wisata *MICE* PT. Labiru Grup Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode kuesioner yang dilaksanakan pada penyelenggaraan *Workshop* PT. Telekomunikasi Indonesia tahun 2016 di Yogyakarta. Metode pengolahan data tingkat kepuasan tamu menggunakan statistika deskriptif dengan distribusi frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan tamu PT. Telekomunikasi Indonesia atas operasional wisata *MICE* PT. Labiru Grup Indonesia aspek hotel/penginapan sebagian besar dalam kategori tinggi, aspek *meeting* dan *dinner* sebagian besar dalam kategori tinggi, aspek *gala dinner* sebagian besar dalam kategori sedang, aspek transportasi sebagian besar dalam kategori tinggi, aspek restoran sebagian besar dalam kategori tinggi, aspek *guide* sebagian besar dalam kategori tinggi dan aspek *tour agent* sebagian besar dalam kategori tinggi. Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan tamu PT. Telekomunikasi Indonesia atas operasional wisata *MICE* PT. Labiru Grup Indonesia sebagian besar dalam kategori tinggi.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Tamu, PT. Telekomunikasi Indonesia, PT. Labiru Grup Indonesia, *MICE*.

ABSTRACT

MICE industry (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition) is the tourism sector which is currently experiencing rapid growth and become one of the major industries in the world. This study aims to determine the details and the level of guest satisfaction of PT. Telekomunikasi Indonesia on MICE travel operations of PT. Labiru Group Indonesia.

This research is a quantitative research using questionnaires method that carried out in organizing the Workshop PT. Telekomunikasi Indonesia in 2016 in Yogyakarta. Data processing method of guest satisfaction levels using descriptive statistics with frequency distribution and percentage.

The results showed that the level of guest satisfaction of PT. Telekomunikasi Indonesia on MICE travel operations of PT. Labiru Group Indonesia in aspect of the hotel/inn mostly in the high category, aspects of meeting and dinner mostly in the high category, aspect gala dinner mostly in the medium category, transportation aspect mostly in the high category, aspect restaurants mostly in the high category, aspect guide mostly in the high category and aspects of the tour agent mostly in the high category. It is concluded that the level of guest satisfaction PT. Telekomunikasi Indonesia on MICE travel operations of PT. Labiru Groups Indonesia mostly in the high category.

Key Words: *Guest Satisfaction Rate, PT. Telekomunikasi Indonesia, PT. Labiru Group Indonesia, MICE.*