

PENYUSUNAN EVENT MAYBANK MARATHON BERBASIS *SPORT EVENT SERVICE QUALITY*

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

SOFI AYU JUTIANI
NIM. 2021306025

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENYUSUNAN EVENT MAYBANK MARATHON BERBASIS *SPORT EVENT QUALITY*

NAMA : SOFI AYU JUTIANI
NIM : 2021306025
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



Indriyani Handiyastuti, S.I.Kom., M.Sc., CHE
NIP. 198001212005022001

Pembimbing Pendamping,



R. Anggi P. Supriadi, SST.Par., MM.Par
NIP. 19860201202411002

Bandung, 17 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENYUSUNAN EVENT MAYBANK MARATHON BERBASIS *SPORT EVENT SERVICE QUALITY*

NAMA : SOFI AYU JUTIANI
NIM : 2021306025
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,

Indriyani Handiyastuti, S.T.Kom., M.Sc., CHE.
NIP. 19800121 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,

R. Anggi P. Supriadi, MM.Par
NIP. 19860201 202421 1 002

Penguji I,

Bagus Githa Adhitya, MM.Par, CEP., CEM., CEE.
NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji II,

Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Bandung, 1 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE.
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

"Don't compare yourself with others. Your path is yours."

Mark Lee.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Proyek Akhir ini kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan perlindungan, keberkahan, dan kesehatan selama proses panjang penyusunan Proyek Akhir ini.

Terima kasih atas keluarga tercinta, Baba, Mama, serta kelima kakak penulis, atas dukungan dan kepercayaan yang tak pernah putus kepada penulis.

Terima kasih kepada PT. Drupadi Artha Mulia Nusantara, Proyek Akhir ini merupakan bentuk terima kasih dan apresiasi karena telah mengizinkan, membantu, dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian yang dijalani di Perusahaan ini.

Terima kasih atas diri sendiri yang terus berjuang, tidak mudah menyerah, tetap percaya diri, dan mampu bertahan menghadapi berbagai tantangan, serta berusaha menjaga kesehatan dan keseimbangan di tengah segala keterbatasan maupun kelebihan yang ada.

Pasangan, sahabat, teman, dan rekan-rekan yang telah membantu dan mendukung penulis dalam berbagai bentuk hingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sofi Ayu Jutiani
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung / 1 Desember 2002
NIM : 2021306025
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"PENYUSUNAN EVENT MAYBANK MARATHON BERBASIS *SPORT EVENT QUALITY*" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 17 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Sofi Ayu Jutiani
NIM. 2021306025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan inovasi dalam menyusun konsep event *Maybank Marathon* yang berbasis *sport event service quality* berdasarkan perspektif peserta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan event olahraga, khususnya dalam *Maybank Marathon* yang merupakan ajang lari berskala internasional di Bali. Berdasarkan model *Service Quality* oleh Brady dan Cronin, penelitian ini mengadopsi tiga dimensi utama *sport event service quality*: *physical environment quality*, *interaction quality*, dan *outcome quality*. Pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 5 partisipan, secara *online* (Google Meet) kepada peserta *Maybank Marathon* 2023 dan 2024 serta penyelenggara tahun 2023, didukung oleh studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut sangat mempengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas event, baik dari sisi suasana, interaksi dengan staf, hingga hasil akhir pengalaman peserta. Penelitian ini menghasilkan output berupa proposal rekomendasi konsep event *Maybank Marathon* yang berbasis pada *sport event service quality*, yang disusun secara strategis untuk membantu perencanaan dan pengembangan event di masa mendatang.

Kata kunci: *Maybank Marathon*, Kualitas Pelayanan Event Olahraga, Event Olahraga

ABSTRACT

This study aims to provide innovation in designing the Maybank Marathon event concept based on sport event service quality from the participants perspective. The research is motivated by the importance of improving the quality of sports event management, particularly in the Maybank Marathon, an international-scale running event held in Bali. Based on the Service Quality model by Brady and Cronin, this study adopts three core dimensions of sport event service quality: physical environment quality, interaction quality, and outcome quality. A descriptive qualitative approach was used, employing in-depth interviews with 5 participants. The interviews were carried out online with participants of the 2023 and 2024 Maybank Marathon as well as the 2023 event organizer, supported by documentation studies. The findings show that all three dimensions significantly influence participants' perceptions of event quality, including the atmosphere, staff interaction, and overall participant experience. The result of this study is a strategic proposal for an improved Maybank Marathon event concept based on sport event service quality, designed to support future event planning and development.

Keywords: *Maybank Marathon, Sport Event Service Quality, Sport Events*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun Proyek Akhir yang berjudul “Penyusunan Event Maybank Marathon Berbasis *Sport Event Service Quality*”

Penelitian ini, tidak lepas keterlibatan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih atas kontribusi dan dukungan dari semua pihak, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM. Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Reza Nurizki, S. Pd., M. Sc. Ketua Program Studi Perencanaan Konvensi & Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Indriyani Handyastuti, S. I. Kom., M. Sc., CHE., selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak R. Anggi P. Supriadi, SST.Par., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. PT Drupadi Artha Mulia Nusantara, yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian
8. PKA 2021 yang menemani peneliti selama masa perkuliahan hingga sekarang
9. Keluarga, teman, dan kerabat yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian penyusunan proyek akhir ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penelitian ini telah dibuat sebaik-baiknya, namun masih jauh dari kata sempurna. Segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh peneliti agar dapat membantu dalam penyempurnaan isi dari Proyek Akhir.

Bandung, 17 Juni 2025

SOFI AYU JUTIANI

2021306025

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN MAHASISWA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	29
C. Pengumpulan Data.....	30
D. Analisis Data	32
E. Pengujian Keabsahan Data	33
F. Value Proposition Canvas	35
G. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Rekomendasi	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	83
BIODATA.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Peserta Maybank Marathon	4
Tabel 2	Kode Keterangan Partisipan	29
Tabel 3	Jadwal Penelitian Penulis	38
Tabel 4	Rekapitulasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Research Model</i>	23
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3 Atmosfer Maybank Marathon 2023.....	41
Gambar 4 <i>Wheelchair</i> Maybank Marathon 2023	44
Gambar 5 <i>Race Pack Collection</i> Maybank Marathon 2023	46
Gambar 6 <i>Race Pack Collection</i> Maybank Marathon 2023	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin.....	83
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian	84
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	85
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Peserta Maybank Marathon	86
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Penyelenggara Acara	88
Lampiran 6 Transcript Wawancara	90
Lampiran 7 Hasil Wawancara Dimensi Physical Environment Quality Event Maybank Marathon Tahun 2023 Dan 2024	121
Lampiran 8 Hasil Wawancara Dimensi <i>Interaction Quality</i> Event Maybank Marathon Tahun 2023 Dan 2024	124
Lampiran 9 Hasil Wawancara Dimensi <i>Outcome Quality</i> Event Maybank Marathon Tahun 2023 Dan 2024	127
Lampiran 10 Rekomendasi	130
Lampiran 11 Rekap Bimbingan.....	142
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara.....	143

DAFTAR PUSTAKA

- Adyaksa, V. (2019, September). Pelari Kenya mendominasi Marathon Bali 2019 - Page 2 - Ragam. *Bola.com*.
<https://www.bola.com/ragam/read/4057973/pelari-kenya-mendominasi-marathon-bali-2019?page=2>
- Alexandris, K., Theodorakis, N., Kaplanidou, K., & Papadimitriou, D. (2017). Event quality and loyalty among runners with different running involvement levels: The case of “The Alexander the Great” International Marathon. *International Journal of Event and Festival Management*, 8(3), 292–307.
<https://doi.org/10.1108/IJEFM-08-2016-0057>
- ANTARA Foto. (2023). *Maybank Marathon 2023 in Bali*.
<https://www.antarafoto.com/view/2045169/maybank-marathon-2023-di-bali>
- Anugrahanto, N. C. (2024, Desember). Lebih dari 400 lomba lari dihelat sepanjang 2024. *Kompas.id*. <https://www.kompas.id/artikel/lebih-dari-400-lomba-lari-dihelat-sepanjang-2024>
- Bernard, H.R. (2002). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and quantitative methods*. 3rd edition. AltaMira Press, Walnut Creek, California.
- Bjelac, Z., & Radovanovic, M. (2003). Sports events as a form of tourist product, relating to the volume and character of demand. *Journal of Sport and Tourism*, 8(4), 260–269. <https://doi.org/10.1080/1477508032000161555>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 34, 34–49.

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (Edisi ke-4). Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Eberle, B. (1971). *SCAMPER: Games for imagination development*. D.O.K. Publishers.
- Firmansyah, I. (2024, April). Indonesia dinilai memiliki potensi bisnis event yang menjanjikan. *Suara.com*. <https://amp.suara.com/bisnis/2024/04/02/090000/indonesia-dinilai-memiliki-potensi-bisnis-event-yang-menjanjikan>
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. Sage Publications.
- Goldenberg, J., & Mazursky, D. (2002). *Creativity in product innovation*. Cambridge University Press.
- Jadwal Lari Indonesia. (n.d.). *Maybank Marathon*. <https://jadwallari.id/maybank-marathon/> (Diakses 12 Maret 2025)
- Jayawardhana, I., Zulandari, P., & Hartono, Y. (n.d.). *Collaborative learning with event industries*.
- Jin, N. (P.), Lee, H., & Lee, S. (2013). Event quality, perceived value, destination image, and behavioral intention of sports events: The case of the IAAF World Championship, Daegu, 2011. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(8), 849–864. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.711336>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2024). *Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2024/2025*. <https://tasransel.kemenparekraf.go.id/outlook-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-20242025/show> (Diakses 12 Maret 2025)

- Khoirunnisaa, J. (2024, Agustus). 12.700 pelari dari 57 negara antusias ramaikan Maybank Marathon 2024. *Detik Sport*. <https://sport.detik.com/sport-lain/d-7507559/12-700-pelari-dari-57-negara-antusias-ramaikan-maybank-marathon-2024>
- Kompas.id. (2024). *Lebih dari 400 lomba lari dihelat sepanjang 2024*. <https://www.kompas.id/artikel/lebih-dari-400-lomba-lari-dihelat-sepanjang-2024> (Diakses 12 Maret 2025)
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. (2014). *Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want*. John Wiley & Sons.
- Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan media big book untuk menumbuhkan minat membaca di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Rosadi, D. (2023, Agustus). Maybank Marathon 2023 catat rekor jumlah peserta - Nasional. *Katadata.co.id*. <https://katadata.co.id/berita/nasional/64ea0b952b816/maybank-marathon-2023-catat-rekor-jumlah-peserta>
- Suara.com. (2024, April 2). *Indonesia dinilai memiliki potensi bisnis event yang menjanjikan*. <https://amp.suara.com/bisnis/2024/04/02/090000/indonesia-dinilai-memiliki-potensi-bisnis-event-yang-menjanjikan> (Diakses 13 Maret 2025)
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tempo.co. (2023). *40 peserta berkursi roda ikuti Maybank Marathon 2023*. <https://www.tempo.co/olahraga/40-peserta-berkursi-roda-ikuti-maybank-marathon-2023--151517>
- Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., & Karabaxoglou, I. (2015). Effect of event service quality and satisfaction on happiness among runners of a recurring

sport event. *Leisure Sciences*, 37(1), 87–107.
<https://doi.org/10.1080/01490400.2014.938846>

Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., Alexandris, K., & Papadimitriou, D. (2019). From sport event quality to quality of life: The role of satisfaction and purchase happiness. *Journal of Convention and Event Tourism*, 20(3), 241–260. <https://doi.org/10.1080/15470148.2019.1637805>

Tsuji, Y., Bennett, G., & Zhang, J. J. (n.d.). *Consumer satisfaction with an action sports event*. <https://www.researchgate.net/publication/266602146>

Tzoumaka, E., Leivadi, S., & Kaplanidou, K. (2022). Recurring rural destination sport events: A study on participants' direct spending. *International Journal of Financial Studies*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/ijfs10030078>

Tjahjono, D. (2022, Juni). *Press release Maybank Indonesia announces winners of Maybank Marathon 2022*.

Vischa, R. (2025, Januari). Mengenal Maybank Marathon: Pilihan wajib untuk lari marathon. *Jadwallari*. <https://jadwallari.id/maybank-marathon/>

Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (n.d.). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd European ed.)

Zulkarnain, A. (n.d.). Pengaruh event service quality, event cost dan event convenience terhadap event venue satisfaction di Jakarta Convention Centre.