

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan *Sport Event* Terhadap
Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020”**

*"The Influence of Service Quality for Organizing Sport Events on the
Satisfaction of Jakarta Marathon 2020 Participants”*

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen Pariwisata Program Pascasarjana
Konsentrasi Manajemen Perjalanan Wisata



Rizky Adhy Satria Mulya

Nomor Induk : 201923856

**MANAJEMEN PERJALANAN WISATA
PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

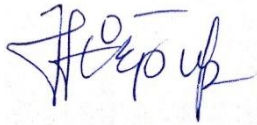
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Sesuai dengan hasil Ujian Sidang Tesis tanggal 27 Juli 2021 dan sesuai saran-saran dan masukan yang telah disampaikan oleh tim penguji, dengan ini disampaikan revisi Penelitian Tesis :

Nama : Rizky Adhy Satria Mulya
NIM : 201923856
Konsentrasi : Manajemen Perjalanan Wisata
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan *Sport Event* Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020.

Sudah selesai dan disetujui oleh :

Penguji II



Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed.

NIP. 19641122 199203 1 001

Penguji I



Dr. Cecep Ucu Rakhman, MM.

NIP. 19761229 200802 1 001

Pembimbing II,



Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.

NIP. 19720119 200212 2 001

Pembimbing I,



Dr. Sukmadi, MM.

NIP. 19700810 200605 1 001

Bandung, 31 Agustus 2021

Mengetahui,
Sekretaris Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc.

NIP. 19600105 199203 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan *Sport Event* Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020.

"The Influence of Service Quality for Organizing Sport Events on the Satisfaction of Jakarta Marathon 2020 Participants"

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pariwisata Program Pascasarjana Konsentrasi Manajemen Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Oleh :

Rizky Adhy Satria Mulya

NIM : 201923856

Menyetujui,

Bandung, Agustus 2021

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG



Dr. M. Liga Suryadana, M.Si.

NIP. 19600504 198503 1 001

**KOSENTRASI MANAJEMEN PERJALANAN WISATA
PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan *Sport Event* Terhadap Kepuasan Peserta Jakarta Marathon 2020.

"The Influence of Service Quality for Organizing Sport Events on the Satisfaction of Jakarta Marathon 2020 Participants"

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pariwisata Program Pascasarjana Konsentrasi Manajemen Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Oleh :

Rizky Adhy Satria Mulya

NIM : 201923856

Menyetujui,

Bandung, Agustus 2021

**KETUA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

Faisal, MM.Par., CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

**KOSENTRASI MANAJEMEN PERJALANAN WISATA
PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis dan dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam Tesis dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia mendapat sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Rizky Adny Satria Mulya

NIM 201923856

ABSTRAK

Pariwisata Olahraga di zaman ini sudah menjadi paradigma yang baru dan banyak mendapatkan perhatian stakeholders, seperti pemerintah pusat dan daerah, swasta, akademis sampai ke masyarakat. Sport tourism sudah menjadi perjalanan wisata untuk dapat berperan dalam kegiatan olahraga (peserta maupun panitia), seperti rekreasi, berlomba atau berkompetisi, hingga berpergian ke venue penyelenggaraan olahraga seperti stadion sepak bola. *Event Organizer* yang sudah terkenal di Ibu Kota salah satunya ialah PT. Inspiro Promotor MICE, dan sejak tahun 2013 sudah menyelenggarakan Jakarta *Marathon* untuk pertama kalinya dan bersifat Nasional maupun International.

Jakarta *Marathon* menjadi *event* tahunan yang diadakan PT. Inspiro Promotor MICE atau secara luas dikenal JakMar. Setiap tahunnya JakMar ini diikuti oleh peserta domestic maupun mancanegara dan setiap tahunnya jumlah peserta meningkat, tetapi pada tahun 2018 terjadi penurunan dari tahun sebelumnya berbeda dengan tahun 2020 yang dilakukan secara *Hybrid Event* karena masa pandemic Covid-19. Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Inspiro Promotor MICE selaku kepada Peserta *Marathon*. Untuk responden didalam penelitian ini terdapat 2 responden, pertama ialah pimpinan PT. Inspiro Promotor MICE atau *Project Manager* JakMar 2020 selaku panitia penyelenggara dan para Peserta *Marathon* yang mengikuti rangkaian event JakMar 2020 dengan teknik sampel *purposive sampling*.

Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan yang terdiri dari 3 aspek, yaitu *Physical Environment Quality*, *Interaction Quality*, dan *Outcome Quality* dengan cara analisa berdasarkan statistik deskriptif, teknik analisis IPA (*Important Performance Analysis*), dan analisis regresi linear berganda. Sehingga penelitian ini menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan PT. Inspiro Promotor MICE terhadap kepuasan pelanggan di event Jakarta *Marathon* 2020.

Dalam penelitian ini kesimpulan yang didapat berdasarkan kuesioner adalah Berdasarkan hasil perhitungan gap antara persepsi dan harapan responden didapatkan hasil bahwa peserta *marathon* belum merasa puas terhadap kualitas layanan penyelenggaraan sport event. Berdasarkan hasil IPA pada kuadran A (Prioritas Utama yang artinya Tidak Puas dan Sangat Penting) terdapat 2 indikator yang harus menjadi prioritas utama bagi penyelenggaraan didalam meningkatkan layanan yang diberikan, dan berdasarkan uji koefisien *Physical Environment Quality*, *Interaction Quality*, dan *Outcome Quality* berpengaruh terhadap kepuasan peserta *marathon* sebesar 75,7% sedangkan sisanya sebesar 24,3% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi ditulis untuk setiap permasalahan agar lebih baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta *marathon* dan memberikan pengalaman baru yang lebih baik dimata peserta *marathon*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi, Ekpektasi, Kepuasan Pelanggan, Sport Events. Jakarta Marathon 2020.

ABSTRACT

Sports tourism in this era has become a new paradigm and has received a lot of attention from stakeholders, such as the central and local governments, the private sector, academics to the community. Sport tourism has become a tourist trip to be able to play a role in sports activities (participants and committees), such as recreation, competing or competing, to traveling to sports venues such as football stadiums. One of the well-known event organizers in the capital city is PT. Inspiro Promoter MICE, and since 2013 has held the Jakarta Marathon for the first time and is both National and International.

Jakarta Marathon is an annual event held by PT. Inspiro Promoter MICE or widely known as JakMar. Every year JakMar is attended by domestic and foreign participants and every year the number of participants increases, but in 2018 there was a decrease from the previous year, different from 2020 which was carried out in a Hybrid Event due to the Covid-19 pandemic. So that researchers want to know how the quality of services provided by PT. Inspiro MICE Promoter as the Marathon Participants. For respondents in this study there are 2 respondents, the first is the leadership of PT. Inspiro MICE Promoter or JakMar 2020 Project Manager as the organizing committee and Marathon Participants who took part in the JakMar 2020 event series with purposive sampling technique.

The theory used is the theory of service quality which consists of 3 aspects, namely Physical Environment Quality, Interaction Quality, and Outcome Quality by means of analysis based on descriptive statistics, IPA (Important Performance Analysis) analysis techniques, and multiple linear regression analysis. So that this study produces a conclusion and recommendations related to the influence of service quality PT. Inspiro MICE Promoter on customer satisfaction at the 2020 Jakarta Marathon event.

In this study, the conclusions obtained based on the questionnaire are: Based on the calculation of the gap between respondents' perceptions and expectations, it was found that marathon participants were not satisfied with the service quality of organizing sport events. Based on the results of the IPA in quadrant A (Main Priority which means Dissatisfied and Very Important) there are 2 indicators that must be the main priority for the implementation in improving the services provided, and based on the coefficient test of Physical Environment Quality, Interaction Quality, and Outcome Quality affect satisfaction marathon participants was 75.7% while the remaining 24.3% was influenced by other factors not observed in this study.

Based on these conclusions, several recommendations were written for each problem in order to better provide maximum service to marathon participants and provide a new, better experience in the eyes of marathon participants.

Keywords: Service Quality, Perception, Expectation, Customer Satisfaction, Sport Events. Jakarta Marathon 2020.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat serta karunia- Nya yang berlimpah sampai kesimpulannya penulis bisa menyelesaikan penataan Thesis pas pada waktunya. Tesis ini disusun selaku salah satu persyaratan dalam menyelesaikan riset program pascasarjana di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Judul yang dijadikan ulasan dalam Tesis ini merupakan ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARAAN SPORT EVENT TERHADAP KEPUASAN PESERTA JAKARTA MARATHON 2020”*** Pada peluang ini periset mengantarkan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Dr. Mohamad Liga Suryadana, M.Si. selaku Ketua Program Pascasarjana.
4. Bapak Dr. Sukmadi, MM. selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan Tesis.
5. Ibu Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan Tesis.
6. Bapak Nandang Mawardi selaku Founder & CEO Inspiro Promotor MICE dan Keluarga besar Inspiro Promotor MICE.

7. Bapak Ir. H. Budi Nurhidayat, MM, dan Ibu Ir. Hj. Fitri Ariyani, dan kedua adik penulis Farhan Anugrah Ramadhan Mulya, dan Abdad Fazriel Mulya yang senantiasa memberikan doa yang terbaik buat penulis, memberikan dukungan dari awal hingga saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis.
8. drg. Ghasani Garselia Lathifah selaku calon pendamping hidup yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang terbaik untuk penulis.
9. Rekan – rekan Program Pascasarjana 19A yang selalu memberikan dorongan moril serta dukungan berharga kepada penulis.
10. Rekan – rekan Jurusan Perjalanan, dan Program Studi Manajemen Konvensi & Event serta semua pihak – pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dorongan moril serta dukungan berharga kepada penulis.

Penulis menyadari kalau Usulan Riset ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik serta anjuran yang bertabiat membangun buat kesempurnaan Tesis ini. Mudah- mudahan Tesis ini berguna, baik untuk periset sendiri ataupun untuk seluruh pihak yang membacanya.

Bandung, 2021

Rizky Adhy Satria Mulya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	9
C. Identifikasi Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	10

BAB II. TINJAUAN TEORI

A. Pengertian <i>Event</i>	11
B. <i>Sport Tourism</i>	13
C. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
D. Pengertian Kepuasan Peserta	21
E. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	23
F. Hipotesis	25
G. Penelitian Terdahulu	25

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis & Objek Penelitian.....	31
B. Jenis & Sumber Data.....	32

C. Teknik dan Alat Kumpul Data	33
D. Populasi, Sample & Teknik Sampling	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis	38
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Lokus Penelitian.....	47
B. Profil Responden	50
C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
D. Kualitas Pelayanan Penyelenggara.....	60
E. Kepuasan Peserta <i>Marathon</i>	71
F. Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Marathon.....	78

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	94
B. Implikasi	96
C. Saran	96

BAGIAN AKHIR

Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. <i>Event Marathon</i> di Indonesia	2
2. Jumlah Peserta Jakarta <i>Marathon</i>	7
3. Penelitian Terdahulu	25
4. Bobot Nilai Skala <i>Likert</i>	35
5. Matriks Operasional Varibel	46
6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penyelenggara	56
7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta	57
8. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Penyelenggara (Persepsi)	58
9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Penyelenggara (Ekpektasi)	58
10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta.....	59
11. Statistik Deskriptif mengenai Ekpektasi Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event.....	60
12. Statistik Dekriptif Keseluruhan Ekpektasi Peserta Marathon.....	61
13. Tanggapan Responden Mengenai Ekspektasi Kualitas Pelayanan	62
14. Statistik Deskriptif mengenai Persepsi Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sport Event.....	64
15. Statistik Deskriptif Keseluruhan Persepsi Peserta Marathon.....	65
16. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kualitas Pelayanan	66

17. GAP Tingkat Kepuasan Peserta Marathon	71
18. Hasil Tolerance & VIF – Uji Multikolinearitas	79
19. Hasil Pengujian Autokorelasi.....	83
20. Model Regresi Linear Berganda	84
21. Analisis Korelasi Pearson	85
22. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	86
23. Nilai Koefisien Determinasi.....	87
24. Hasil Uji T (Uji Parsial)	89
25. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	91

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Kualitas Pelayanan Penyelenggara <i>Sport Event</i>	15
2. Kepuasan Peserta	21
3. Diagram Kartesius.....	40
4. Kerangka Pikir	45
5. Logo PT. Inspiro Promotor MICE	47
6. Logo Jakarta Marathon 2020	48
7. Diagram Jenis Kelamin Peserta Jakarta Marathon.....	50
8. Diagram Edukasi Formal Peserta Jakarta Marathon.....	51
9. Diagram Pekerjaan Peserta Jakarta Marathon.....	51
10. Diagram Pendapatan Peserta Jakarta Marathon.....	52
11. Diagram Status Peserta Jakarta Marathon.....	53
12. Diagram Peserta Marathon mengikuti Jakarta Marathon.....	53
13. Diagram Peserta Marathon Mengetahui Informasi Event JakMar.....	54
14. Diagram Alasan Mengikuti Jakarta Marathon	55
15. Diagram Kartesius Persepsi dan Ekspektasi Kepuasan Peserta Marathon	72
16. Scatterplot Heteroskedasitas	80
17. Histogram Uji Normalitas	81
18. P-P Plot Uji Normalitas.....	82

Daftar Pustaka

- Agate, J. R., Zabriskie, R. B., Agate, S. T., & Poff, R. (2009). Family leisure satisfaction and satisfaction with family life. *Journal of Leisure Research*, 41(2), 205.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European sport management quarterly*, 4(1), 36-52.
- Allender, S., Cowburn, G., & Foster, C. (2006). Understanding participation in sport and physical activity among children and adults: A review of qualitative studies. *Health Education Research*, 21(6), 826–835.
- Afrilian, P. (2018). PENGARUH KESUKSESAN PENYELENGGARAAN EVENT SPORT TOURISM TRIATHLON PARIAMAN DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA DARI TAHUN 2014 SAMPAI TAHUN 2017. *JURNAL STAMINA*, 1(1), 12-23.
- Bailey, A. W., & Fernando, I. K. (2012). Routine and project-based leisure, happiness, and meaning in life. *Journal of Leisure Research*, 44(2), 139–154.
- Becchetti, L., Pelloni, A., & Roseti, F. (2008). Relational goods, sociability, and happiness. *Kyklos*, 3, 343–363.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indices in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238–246.
- Bentler, P. M. (2005). EQS 6 structural equations program manual. Encino, CA: Multivariate Software, Inc.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Brady, M. K., Voorhees, J. J., Cronin, Jr., J., & Bourdeau, B. L. (2006). The good guys don't always win: The effect of valence on service perceptions and consequences. *Journal of Services Marketing*, 20, 83–91.
- Journal of Advertising Research*, 33(5), 21–35.
- Byrne, B. M. (2000). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming. Mahwah, NJ: Erlbaum.

- Byrne, B. M. (2006). *Structural equation modeling with EQS: Basic concepts, applications, and programming*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Dimanche, F. (2003, September). The role of sport events in destination marketing. In *AIEST 53rd Congress in Sport and Tourism, Athens, Greece* (pp. 301-311).
- Getz, D., & McConnell, A. (2011). Serious sport tourism and event travel careers. *Journal of sport management*, 25(4), 326-338.
- Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism management*, 29(3), 403-428.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Hightower Jr, R., Brady, M. K., & Baker, T. L. (2002). Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: an exploratory study of sporting events. *Journal of Business research*, 55(9), 697-707.
- Masrurun, Z. Z. *Pengembangan Pariwisata Olahraga: Identifikasi dan Strategi Pengembangannya (tinjauan kasus pada Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah)*. Amerta Media.
- McCartney, G., & Osti, L. (2007). From cultural events to sport events: A case study of cultural authenticity in the dragon boat races. *Journal of Sport Tourism*, 12(1), 25-40.
- Kurniati, A. P., Kusuma, G., & Wisudiawan, G. (2016). Implementing heuristic miner for different types of event logs. *vol, 11*, 5523-5529.
- Rustiadi, T. (2013). Modal Sosial Masyarakat KONI: Kajian Pelaksanaan Pasal 40 Undang-Undang No. 3 Tahun 2005 Sistem Keolahragaan Nasional Jawa Tengah. *Media Ilmu Keolahragaan Indonesia*, 3(2).
- Robinson, T., & Gammon, S. (2004). A question of primary and secondary motives: revisiting and applying the sport tourism framework. *Journal of Sport & Tourism*, 9(3), 221-233.
- Ramchandani, G. M., & Coleman, R. J. (2012). The inspirational effects of three major sport events. *International Journal of Event and Festival Management*.
- Shonk, D. J., & Chelladurai, P. (2008). Service quality, satisfaction, and intent to return in event sport tourism. *Journal of sport management*, 22(5), 587-602.
- 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.

Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., Alexandris, K., & Papadimitriou, D. (2019, May). From sport event quality to quality of life: The role of satisfaction and purchase happiness. In *Journal of Convention & Event Tourism* (Vol. 20, No. 3, pp. 241-260). Routledge.

Wise, N., & Harris, J. (Eds.). (2017). *Sport, events, tourism and regeneration*. Taylor & Francis.