

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELARI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
EVENT VOLCANO RUN 2020**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh:
Asri Kori Khaeranisa
NIM 16603144005

PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2020

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELARI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN EVENT VOLCANO RUN 2020

Oleh:
Asri Kori Khaeranisa
NIM 16603144005

ABSTRAK

Olahraga lari semakin populer di Indonesia, selain karena menyehatkan, olahraga ini dapat dilakukan oleh siapa pun. Sekarang ini, khususnya di Yogyakarta sudah banyak *event organizer* yang menyelenggarakan *event* lari, salah satunya yaitu Volcano Run. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelari yang mengikuti *event* Volcano Run 2020 sebanyak 2.000 orang dengan jumlah sampel sebanyak 350 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling*. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dipublikasikan secara *online* melalui Google Formulir. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian diperoleh sebanyak 9% dalam kategori sangat puas, 44% dalam kategori puas, 36% dalam kategori tidak puas, dan 11% dalam kategori sangat tidak puas. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor *reliability* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor *responsiveness* sebanyak 47% dalam kategori puas, faktor *assurance* sebanyak 51% dalam kategori puas, dan faktor *empathy* sebanyak 57% dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa pelari belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan event Volcano Run 2020.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Volcano Run 2020

ANALYSIS OF LEVEL OF RUNNERS' SATISFACTION ON THE SERVICE QUALITY OF 2020 VOLCANO RUN EVENT

By:
Asri Kori Khaeranisa
NIM 16603144005

ABSTRACT

Running sport is increasingly popular in Indonesia, apart from its healthy effect, this sport can be done by anyone. Nowadays, especially in Yogyakarta, there are many event organizers holding running events, one of them is the Volcano Run. This research aims to find out the level of runners' satisfaction with the service quality of 2020 Volcano Run event.

This research was a descriptive study with a survey method. The research population was 2,000 runners who participated in 2020 Volcano Run Event with a sample size of 350 people. The sampling technique was based on probability sampling. Data collection was gained by using an online questionnaire via Google Forms. Data analysis was presented by descriptive analysis with percentages.

The results of the research were as follows: 9% were in the very satisfied category, 44% were in the satisfied category, 36% were in the dissatisfied category, and 11% were in the very dissatisfied category. With the description of each factor, such as the tangible factor showed 52% in the satisfied category, the reliability factor showed 52% in the satisfied category, the responsiveness factor showed 47% in the satisfied category, the assurance factor showed 51% in the satisfied category, and the empathy factor showed 57% in the satisfied category. It can be concluded that the runners are not satisfied yet with the service quality of 2020 Volcano Run Event.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, 2020 Volcano Run

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asri Kori Khaeranisa

NIM : 16603144005

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas

Pelayanan *Event Volcano Run 2020*

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 24 September 2020

Yang menyatakan,



Asri Kori Khaeranisa

NIM 16603144005

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELARI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *EVENT VOLCANO RUN 2020*

Disusun oleh:

Asri Kori Khaeranisa

NIM 16603144005

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 24 September 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or
NIP. 19800924 200604 1 001

Drs. Sumarjo, M.Kes.
NIP. 19631217 199001 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELARI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN **EVENT VOLCANO RUN 2020**

Disusun oleh:
Asri Kori Khaeranisa
NIM 16603144005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 30 September 2020

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Sumarjo, M.Kes.		20.10.2020
Ketua Penguji/Pembimbing		20.10.2020
Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or	
Sekretaris	
Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.		13.10.2020
Penguji	

Yogyakarta, Oktober 2020

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta



MOTTO

“Setiap kali kamu merasa beruntung, percayalah doa ibumu telah didengar.”

“Dan tidak ada taufik bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah.”

(Q.S. Hud: 88)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5)

“Lakukanlah pekerjaanmu dengan cinta, dan cintai pekerjaanmu sepenuh hati,
berikan yang terbaik, ikhlas, dan tekun.”

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada
Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-
Nya.”

(Q.S. Ali ‘Imran: 159)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan, karena atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat saya selesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Joko Susilo dan Ibu Sri Wibawati Chasanah yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa.
2. Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan serta doa.
3. Teman-teman yang selalu mendukung serta membantu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020*” sesuai yang diharapkan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, teristimewa dosen pembimbing. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Sumarjo, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing serta memberikan masukan.
2. Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed. dan Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or selaku Penguji dan Sekretaris yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi penulis.
3. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or selaku Ketua Jurusan Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan fasilitas dan memberikan izin dalam penelitian ini.
4. Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan atas izin yang diberikan.
5. dr. Prijo Sudibjo, M.Kes., Sp.S. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta atas ilmu yang telah diberikan.
7. Bapak Mekar Wijaya selaku *Race Director* serta seluruh tim dari *event organizer* Volcano Run 2020 yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
8. Seluruh responden penelitian yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis.
9. Kedua orang tua serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa.
10. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 24 September 2020



Asri Kori Khaeranisa

NIM 16603144005

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	6
1. Kepuasan Konsumen	6
2. Kualitas Pelayanan	7
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	10
4. <i>Event Organizer</i>	11
5. Volcano Run 2020	12
B. Penelitian yang Relevan	12
C. Kerangka Berpikir	14

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel Penelitian	16
C. Definisi Operasional Variabel	18
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	19
E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	22
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	25
1. Perbandingan Karakteristik Responden	25
2. Deskripsi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i>	26
B. Pembahasan	32
C. Keterbatasan Penelitian	35

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	37
B. Implikasi	37
C. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i>	20
Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Kategori yang Diikuti	26
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i>	27
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i> berdasarkan <i>Tangible</i>	28
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i> berdasarkan <i>Reliability</i>	29
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i> berdasarkan <i>Responsiveness</i>	30
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i> berdasarkan <i>Assurance</i>	31
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan <i>Event Volcano Run 2020</i> berdasarkan <i>Empathy</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir 15

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	42
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	46
Lampiran 3. Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	48
Lampiran 4. Data Penelitian	49
Lampiran 5. Tabel Statistik Deskriptif Data Penelitian	62
Lampiran 6. Tabel Distribusi Frekuensi Data Penelitian	63
Lampiran 7. Dokumentasi Volcano Run 2020	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan gaya hidup baru masyarakat Indonesia belakangan ini. Dari kegiatan olahraga, seseorang tidak hanya memperoleh kesehatan jasmani namun juga rohani. Menurut Suryanto Rukmono, S. Si., olahraga adalah kegiatan untuk melatih tubuh seseorang agar badan terasa lebih segar, sehat, dan kuat baik secara jasmani maupun rohani.

Beberapa tahun terakhir ini, olahraga lari semakin digemari di Indonesia. Selain karena menyehatkan, olahraga ini juga dapat dilakukan oleh siapa pun. Saat ini lari bukan hanya sekedar sebuah olahraga, namun sudah menjadi gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Selain manfaat kesehatan yang didapatkan, pelari juga dapat menantang diri sendiri untuk menyempurnakan catatan waktunya saat berlari dalam kategori jarak pendek, menengah, maupun jarak jauh dengan mengikuti berbagai *event* lari di Indonesia sekaligus berwisata.

Kabupaten Sleman berada di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki gunung berapi yang masih aktif yang merupakan *landmark* dan cagar budaya. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman berkomitmen untuk mengembangkan destinasi wisata Gunung Merapi melalui *event* Volcano Run. Di tahun ini Volcano Run sudah diadakan yang kedua kalinya karena mereka dianggap sukses dalam menyelenggarakan *event* Volcano Run 2019.

Jika dilihat lebih lanjut kesuksesan pelaksanaan *event* lari tersebut tidak terlepas dari beberapa orang yang saling berkerjasama untuk mengelola *event* tersebut, mereka merancang serta merencanakan acara agar dapat berjalan dengan lancar dan sesuai tujuan, kelompok tersebut biasa disebut dengan *event organizer* (Megananda, 2009). Dengan semakin banyaknya *event* lari yang ada di Indonesia, pelari belakangan ini memilih *event* lari dengan lebih selektif. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi *event organizer* khususnya *race organizer* untuk memberikan pelayanan terbaik di masing-masing *event* yang mereka kelola.

Setiap konsumen mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau, akan tetapi dalam kenyatannya masih banyak pelayanan yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Pada dasarnya, kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Sekarang ini, khususnya di Yogyakarta sudah banyak *event organizer* yang menyelenggarakan *event* lari yang menyebabkan persaingan di bidang *event organizer* menjadi semakin ketat sehingga perusahaan penyedia jasa harus memberikan pelayanan lebih terhadap pelari agar mereka merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan.

Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020 sehingga pihak *race organizer* dapat mengevaluasi, maka dari itu diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan melalui penilaian

persepsi dan harapan pelari terhadap kualitas pelayanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang semakin baik, tidak menutup kemungkinan pelari selaku konsumen akan semakin meningkat di tahun-tahun selanjutnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Setiap pelari mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau dari berbagai *event* lari.
2. Ada persaingan antara perusahaan penyedia jasa *event organizer* khususnya *race organizer*.
3. Belum diketahuinya faktor-faktor yang paling dominan membuat pelari merasa puas terhadap suatu *event* lari.
4. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020*.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis akan membatasi masalah yang akan dibahas yaitu analisis tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020?”

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori manajemen *event* olahraga.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pelari (konsumen), dapat menilai langsung sesuai yang mereka rasakan.
- b. Bagi pihak *race organizer*, dengan diketahuinya tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka hasil penelitian ini

diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi serta masukan untuk *event* selanjutnya.

- c. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengalaman, tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *race organizer*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan penilaian seseorang yang membandingkan kinerja yang dirasakan dari barang atau jasa dengan harapan sebelumnya (Kotler, 2016: 15). Jika kinerjanya di bawah harapan, konsumen akan kecewa dan tidak puas. Jika sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Jika kinerjanya melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Lovelock et al. (2012: 60) menyatakan kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan. Hal ini berarti para konsumen memiliki beberapa prediksi tertentu mengenai tingkat layanan sebelum mengonsumsi. Tingkat prediksi ini biasanya adalah hasil dari proses pencarian dan pemilihan, ketika para konsumen memutuskan untuk membeli suatu layanan tertentu.

Rangkuti (2013: 7) kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh konsumen pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa.

Kepuasan bergantung pada perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan hasil produk dan kinerja yang dirasakan. Untuk menghindari ekspektasi yang berlebihan, maka perusahaan harus menghindari membuat

janji yang berlebihan dalam komunikasinya dan proporsionalkan promosi penjualannya dengan manfaat nyata dari produk atau jasa tersebut.

Dengan demikian, Rangkuti (2013: 7) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, di mana *alternative* yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan.

Fatihudin & Firmansyah (2019: 210) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Berdasarkan pengertian tersebut, maka kepuasan pelanggan merupakan perilaku seseorang yang membandingkan produk atau jasa yang telah diterimanya dengan harapan sebelumnya.

2. Kualitas Pelayanan

Nasution (2004: 47) yang dikutip oleh Khusaini (2016) menyatakan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tidak ada gunanya produk berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang luar biasa. Sebaliknya, pelayanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas serta harga yang sesuai dengan harapan pelanggan (Rangkuti,

2013: 8). Seperti halnya belakangan ini, sudah banyak *event organizer* yang menyelenggarakan *event* lari yang menyebabkan persaingan di bidang *event organizer* menjadi semakin ketat. Setiap pelari mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, serta harga yang terjangkau.

Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif (Rangkuti, 2013: 44). Ini artinya perusahaan penyedia jasa harus berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya agar mereka tetap loyal dan bisa menjadi sarana promosi dari mulut ke mulut.

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1985 mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas layanan sesuai 10 dimensi yang berpotensi tumpang tindih. Dimensi-dimensi tersebut yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding/knowing the customer*, dan *access*.

Dalam perkembangannya, Zeithaml et al. (1990) yang dikutip Sityardi (2018) merangkum lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), merupakan dimensi yang dapat dilihat secara langsung seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel atau karyawan.

2. *Reliability* (kehandalan), dilihat dari kemampuannya melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan yang dengan akurat, cepat, dan tepat serta memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesiapan, kesigapan, dan kemampuan karyawan dalam melayani serta membantu pelanggan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yakni rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pelanggan yang tumbuh dari perilaku para karyawannya. Salah satu bentuk jaminan yaitu karyawan selalu bersikap sopan dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Dimensi jaminan ini dibagi ke dalam empat sub yaitu:
 - a. *Competence* (kompetensi), merupakan keahlian dan pengetahuan para karyawan yang memberikan nilai tambah dalam melayani dan mendukung pelayanannya kepada pelanggan.
 - b. *Courtesy* (kesopanan), yang berkaitan dengan sikap sopan, rasa hormat, perhatian, serta ramah dan bersahabat yang ditunjukkan karyawan dan pegawai terhadap pelanggan.
 - c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, kontak dan interaksi dengan pelanggan.
 - d. *Security* (keamanan), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi dan menjalin hubungan yang baik serta perhatian pribadi dan mampu dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini terbagi lagi menjadi tiga sub dimensi yaitu:
- a. *Access* (akses), yaitu kemudahan karyawan untuk dapat ditemui dan dihubungi oleh pelanggan.
 - b. *Communication* (komunikasi), yaitu karyawan mampu mengkomunikasikan kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah untuk dipahami, serta kemampuannya dalam mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan.
 - c. *Understanding/knowing the customer* (memahami konsumen), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Kualitas layanan *event* akan berhubungan dengan kepuasan, loyalitas, nilai, dan keinginan untuk memberi kembali dari pelanggan (Sulistiyono, 2019: 32). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Jika layanan yang diberikan berkualitas, konsumen akan merasa puas sehingga akan melakukan pembelian berulang, tetap loyal terhadap penyedia layanan, dan menyebarkan kalimat positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang termasuk sebagai sarana promosi. Tetapi jika pelari tidak puas, mereka akan mengeluh bahkan beralih ke penyedia jasa yang lain.

Dengan semakin banyaknya *event* lari yang ada di Indonesia, pelari memilih *event* dengan lebih selektif. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi *event organizer* khususnya *race organizer* untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik di masing-masing *event* yang mereka kelola agar pelari merasa puas.

4. *Event Organizer*

Pemilik acara tidak selalu menjadi penyelenggara *event* olahraga mereka sendiri. Pemilik acara biasanya memakai jasa *event organizer*. *Event organizer* merupakan sekumpulan orang yang saling berkerjasama untuk merencanakan, merancang, dan melaksanakan suatu acara agar dapat berjalan dengan lancar sesuai tujuan (Megananda & Wijaya, 2009).

Kusuma (2016) menyatakan, *event organizer* adalah bisnis di bidang jasa yang secara resmi dipilih oleh klien untuk mengorganisasi rangkaian acara, mulai dari sisi kreatif, persiapan, pelaksanaan hingga selesai, dalam rangka membantu klien menukseskan dan mewujudkan tujuan yang diharapkannya melalui rangkaian acara.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *event organizer* merupakan sekumpulan orang yang berkerjasama untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu *event* agar berjalan lancar sesuai tujuan. Belakangan ini, sudah banyak *event organizer* yang menyelenggarakan *event* lari sehingga mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak kehilangan para pengguna jasa mereka.

5. Volcano Run 2020

Kabupaten Sleman berada di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki gunung berapi yang masih aktif yang merupakan *landmark* dan cagar budaya. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman berkomitmen untuk mengembangkan destinasi wisata Gunung Merapi melalui *event* Volcano Run.

Volcano Run merupakan *event* lari berskala Internasional yang memadukan olahraga dan wisata dengan mempertemukan lembaga pemerintah dan komunitas-komunitas lari. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman mengajak komunitas-komunitas lari di Yogyakarta untuk bersinergi melahirkan sebuah *event* lari di Museum Gunung Api Merapi dengan mengangkat tema “Merapi Jendela Dunia”.

Di tahun ini, Volcano Run sudah diadakan yang kedua kalinya karena mereka dianggap sukses dalam menyelenggarakan *event* Volcano Run 2019. Volcano Run dilaksanakan pada hari Minggu tanggal 8 Maret 2020 dengan berbagai kategori yaitu 5 Km, 10 Km, dan 21 Km atau biasa disebut *half marathon*.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Khusaini (2016) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta, yang terdiri dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya

tanggap, jaminan, empati. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dengan instrumen angket. Hasil penelitian menunjukkan dari 65 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 43,07%, sikap tidak puas sebesar 26,15%, sangat tidak puas 20,0% dan sangat puas 10,77%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta adalah puas.

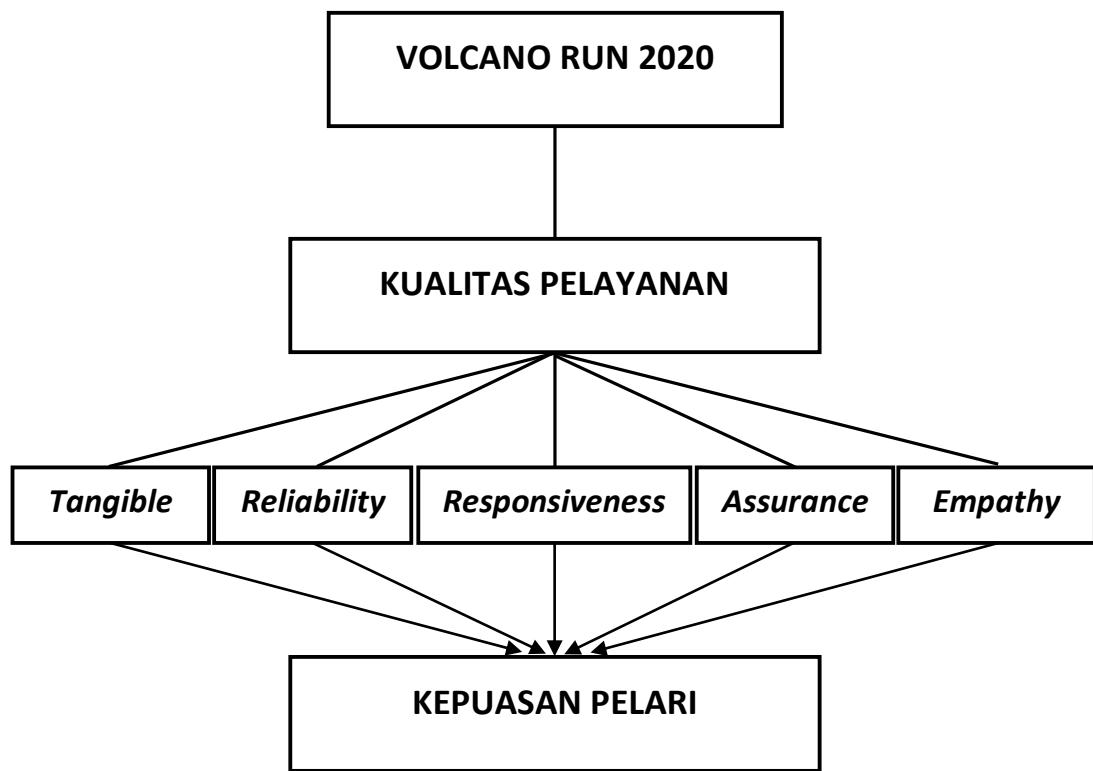
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ikhsan Sityardi (2018) yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Race Organizer* terhadap Kepuasan Pelari dengan Pendekatan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus pada Mesarace Organizer)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelari dengan pelayanan yang telah diberikan Mesarace. Metode *Servqual* digunakan untuk melihat *gap* antara persepsi dengan harapan konsumen selanjutnya mengenterpretasikannya dalam diagram menggunakan metode IPA. Hasilnya menunjukkan dari 5 dimensi yang diteliti dengan 34 atribut menunjukkan nilai negatif dan pendekatan metode IPA menemukan atribut dalam kuadran A harus segera diperbaiki meliputi: kemudahan melakukan registrasi dengan nilai *gap* sebesar -1,569, kemampuan mengamankan jalur lari yang dilalui steril dari kendaraan dengan nilai *gap* sebesar -1,500, kecepatan tenaga medis dalam merespon peserta dengan *gap* sebesar -1,440, kemudahan mengakses *web site* dengan nilai *gap* sebesar -1,440,

ketersediaan fasilitas penunjang dengan nilai *gap* sebesar -1,345, keamanan di *race area* -1,250, rumah sakit rujukan yang disediakan -1,172, *race organizer* mengganti atribut jika tidak sesuai atau cacat dengan nilai *gap* sebesar -1,138, semua *crew race organizer* dan *volunteer* mengetahui *detail event* dengan nilai *gap* sebesar -1,129, ketanggapan *crew* saat melayani *complain* dengan nilai *gap* sebesar -1,112, ketepatan informasi yang diberikan oleh *crew* -1,009.

C. Kerangka Berpikir

Volcano Run merupakan salah satu *event* lari yang diselenggarakan di Yogyakarta. Belakangan ini, sudah banyak *event organizer* yang menyelenggarakan *event* lari yang menyebabkan persaingan di bidang *event organizer* menjadi semakin ketat sehingga perusahaan penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan lebih terhadap pelari agar mereka merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan.

Setiap konsumen mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau. Perusahaan penyedia jasa harus berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa puas. Volcano Run berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelari dengan menerapkan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut akan mengungkapkan kepuasan konsumen.



Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan secara online melalui Google Formulir. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dengan persentase.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelari yang mengikuti *event Volcano Run 2020*.

2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Sedangkan teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini.

Untuk menghitung jumlah sampel dari populasi tertentu, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : *Number of cases* (populasi)

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis (0,05)

Diketahui jumlah peserta Volcano Run 2020 sebanyak 2.000 orang, maka dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2000}{1+(2000 \cdot 0,05^2)} \\ &= \frac{2000}{1+5} \\ &= \frac{2000}{6} \\ &= 333,333 \end{aligned}$$

Jadi, sampel minimal adalah 333 responden.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah sebuah batasan-batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel penelitiannya sendiri sehingga variabel penelitian dapat diukur (Syahrum & Salim, 2014: 109). Definisi operasional dalam kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. *Tangible* (bukti fisik), merupakan dimensi yang dapat dilihat secara langsung seperti keadaan *area race* dan *area racepack collection* Volcano Run 2020, fasilitas pelengkap, lahan parker serta para *crew* dan *volunteer* di lapangan.
2. *Reliability* (kehandalan), dilihat dari kemampuannya melayani pelanggan sesuai janji yang diberikan dengan akurat, cepat, dan tepat serta memuaskan. Dimensi *reliability* meliputi ketepatan serta kemampuan *crew* dan *volunteer* saat melayani kebutuhan pelari.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesiapan, kesigapan, dan kemampuan karyawan dalam melayani serta membantu pelanggan dengan tanggap. Dimensi *responsiveness* meliputi kesigapan *crew* dan *volunteer* terhadap pelari serta mampu memenuhi saran dari pelari.
4. *Assurance* (jaminan), yakni rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pelanggan yang tumbuh dari perilaku para karyawannya. Salah satu bentuk jaminan yaitu karyawan selalu bersikap sopan dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Dimensi *assurance* meliputi jaminan keamanan saat *race* berlangsung, jaminan kualitas *jersey* dan medali, serta *crew* dan *volunteer* yang berkualitas.

5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi dan menjalin hubungan yang baik serta perhatian pribadi dan mampu dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi *empathy* mencakup *crew* yang mudah dihubungi serta memahami kebutuhan pelari.
6. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa pelari (konsumen) yang mengikuti *event* Volcano Run 2020 setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cepat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006: 160). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diberikan tanggapan oleh responden. Penulis mengadopsi kuesioner dari Sityardi (2018).

Menurut Siyoto dan Sodik (2015: 76), ada beberapa langkah dalam penyusunan kuesioner:

- a. Merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan kuesioner.
- b. Mengidentifikasi variabel yang akan dijadikan sasaran kuesioner.
- c. Menjabarkan setiap variabel menjadi sub-variabel yang lebih spesifik dan tunggal.

d. Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, sekaligus untuk menentukan teknik analisisnya.

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, maka disajikan dalam kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020*

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Kepuasan Pelari	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Sarana dan Prasarana	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	12
		Teknologi Pelayanan	9, 10, 11	
		Karyawan	12	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Konsistensi Kerja	13, 14	6
		Kemampuan Kerja	15, 16, 17, 18	
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Pelayanan Karyawan	19, 20, 21, 22, 23, 24	6
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kredibilitas	25, 26, 27	7
		Keamanan	28, 29	
		Kompetensi	30	
		Kesopanan	31	
	<i>Empathy</i>	Akses	32, 33	6
		Komunikasi	34	
		Memahami Konsumen	35, 36, 37	

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan. Teknik ini sangat praktis karena responden hanya memilih derajat kesetujuan dengan menggunakan modifikasi dari skala *Likert*, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat

Tidak Setuju (STS). Sangat Setuju (SS) memiliki bobot skor 4, Setuju (S) memiliki bobot skor 3, Tidak Setuju (TS) memiliki bobot skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor bobot 1.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian (Sarwono, 2006: 96). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model skala *Likert* empat skala. Menurut Hadi (1991: 19-20), modifikasi terhadap skala *Likert* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat. Modifikasi skala *Likert* meniadakan kategori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan, yaitu: (1) kategori *undecided* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban, bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu, (2) tersedianya jawaban yang di tengah menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, (3) maksud kategorisasi jawaban SS-S-TS-STS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden kearah setuju atau tidak setuju.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan teknik pengisian kuesioner atau angket. Peneliti mempublikasikan kuesioner secara *online* kepada responden melalui Google Formulir. Setelah semua pernyataan ditanggapi oleh responden, secara otomatis data akan langsung terkumpul. Setelah terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan, peneliti dapat segera

mengolah data dan menganalisis data serta dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan analisis data.

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Hardani dkk. (2020: 198) mengatakan, “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.”

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum(xy) - \sum(x)\sum(y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} - \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

x : skor butir

y : skor total

r_{xy} : koefisien korelasi

n : jumlah responden

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program statistik SPSS *versi* 22 dan *Microsoft Excel* 2013. Nilai r tabel dilihat pada distribusi nilai r tabel. Pada tingkat kemaknaan 5%, maka akan didapatkan angka r tabel. Masing-masing pertanyaan atau pernyataan dibandingkan nilai

r hitung atau *output* dengan nilai r tabel, bila r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau pernyataan tersebut valid.

Sampel penelitian sebanyak 30 orang yang diambil dari peserta Volcano Run 2020. Dalam distribusi nilai r tabel untuk $n = 30$ pada signifikansi 5% yaitu 0,361. Hasil penghitungan yang didapat menunjukkan bahwa dari 37 butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian ini memenuhi syarat atau valid. Adapun untuk hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 2.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2008), reliabilitas berhubungan dengan akurasi instrumen dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran ulang. Azwar juga menyatakan reliabilitas sebagai konsistensi pengamatan yang diperoleh dari pencatatan berulang baik pada satu subjek maupun sejumlah subjek.

Cara mengukur teknik pengujian keterandalan instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hal ini diperjelas dengan pernyataan Haryadi Sarjono (2011: 45), “Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ ”.

Hasil penghitungan reliabilitas dengan menggunakan bantuan program statistik SPSS *versi 22* menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti reliabel. Nilai koefisien *Alpha Cronbach* yang diperoleh sebesar 0,969.

F. Teknik Analisis Data

Data akan dikategorikan menjadi empat kriteria dengan menggunakan dasar nilai *mean* dan standar deviasi. Pengkategorian data menggunakan kriteria sebagai berikut (Azwar, 2008: 106-108):

No.	Rentangan	Kategori
1.	$\chi \geq M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Puas
2.	$M \leq \chi < M + 1,5 \text{ SD}$	Puas
3.	$M - 1,5 \text{ SD} \leq \chi < M$	Tidak Puas
4.	$M - 1,5 \text{ SD} \geq \chi$	Sangat Tidak Puas

Keterangan:

χ : Nilai

M : Mean

SD : Standar Deviasi

Selanjutnya data akan dianalisis menggunakan persentase dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2006: 43):

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P : Presentasi yang dicari

F : Frekuensi

N : *Number of cases* (populasi)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020. Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Mei 2020 dan diperoleh responden sebanyak 350 orang. Dari hasil tersebut akan dideskripsikan sebagai berikut:

1. Perbandingan Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	245	70%
Perempuan	105	30%
JUMLAH	350	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden laki-laki sebanyak 245 orang (70%) dan perempuan sebanyak 105 orang (30%).

b. Berdasarkan Kategori yang Diikuti

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan kategori yang diikuti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Kategori yang Diikuti

Kategori	Frekuensi	Persentase
5K	105	30%
10K	133	38%
21K	112	32%
JUMLAH	350	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang mengikuti kategori 5K sebanyak 105 orang (30%), kategori 10K sebanyak 133 orang (38%), dan kategori 21K sebanyak 112 orang (32%).

2. Deskripsi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020*

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* memperoleh nilai maksimum sebesar 148 dan nilai minimum 95. Mean diperoleh sebesar 129,63 dan standar deviasi sebesar 11,51. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020*. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020*

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	$x \geq 146,90$	33	9%
2.	Puas	$129,63 \leq x < 146,90$	153	44%
3.	Tidak Puas	$112,37 \leq x < 129,63$	126	36%
4.	Sangat Tidak Puas	$112,37 \geq x$	38	11%
Jumlah			350	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* terdapat 33 responden (9%) dalam kategori sangat puas, 153 responden (44%) dalam kategori puas, 126 responden (36%) dalam kategori tidak puas, dan 38 responden (11%) dalam kategori sangat tidak puas.

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* diuraikan sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *tangible* (bukti fisik) memperoleh nilai maksimum sebesar 48 dan nilai minimum 30. Mean diperoleh sebesar 41,84 dan standar deviasi sebesar 4,296. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano*

Run 2020 berdasarkan *tangible* (bukti fisik). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020* berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	$x \geq 48,28$	0	0%
2.	Puas	$41,84 \leq x < 48,28$	182	52%
3.	Tidak Puas	$35,40 \leq x < 41,84$	147	42%
4.	Sangat Tidak Puas	$35,40 \geq x$	21	6%
Jumlah			350	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *tangible* (bukti fisik) terdapat 182 responden (52%) dalam kategori puas, 147 responden (42%) dalam kategori tidak puas, dan 21 responden (6%) dalam kategori sangat tidak puas.

b. Reliability (Kehandalan)

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *reliability* (kehandalan) memperoleh nilai maksimum sebesar 24 dan nilai minimum 16. Mean diperoleh sebesar 21,14 dan standar deviasi sebesar 2,186. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *reliability* (kehandalan). Berdasarkan rumus

kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020* berdasarkan *Reliability* (Kehandalan)

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	$x \geq 24,42$	0	0%
2.	Puas	$21,14 \leq x < 24,42$	181	52%
3.	Tidak Puas	$17,86 \leq x < 21,14$	159	45%
4.	Sangat Tidak Puas	$17,86 \geq x$	10	3%
Jumlah			350	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *reliability* (kehandalan) terdapat 181 responden (52%) dalam kategori puas, 159 responden (45%) dalam kategori tidak puas, dan 10 responden (3%) dalam kategori sangat tidak puas.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh nilai maksimum sebesar 24 dan nilai minimum 15. Mean diperoleh sebesar 21,10 dan standar deviasi sebesar 2,432. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *responsiveness* (daya

tanggap). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event Volcano Run 2020* berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	$x \geq 24,75$	0	0%
2.	Puas	$21,10 \leq x < 24,75$	165	47%
3.	Tidak Puas	$17,45 \leq x < 21,10$	166	48%
4.	Sangat Tidak Puas	$17,45 \geq x$	19	5%
Jumlah			350	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 165 responden (47%) dalam kategori puas, 166 responden (48%) dalam kategori tidak puas, dan 19 responden (5%) dalam kategori sangat tidak puas.

d. Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano Run 2020* berdasarkan *assurance* (jaminan) memperoleh nilai maksimum sebesar 28 dan nilai minimum 17. Mean diperoleh sebesar 24,12 dan standar deviasi sebesar 2,699. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event Volcano*

Run 2020 berdasarkan *assurance* (jaminan). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event* Volcano Run 2020 berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	$x \geq 28,17$	0	0%
2.	Puas	$24,12 \leq x < 28,17$	176	51%
3.	Tidak Puas	$20,07 \leq x < 24,12$	155	44%
4.	Sangat Tidak Puas	$20,07 \geq x$	19	5%
Jumlah			350	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020 berdasarkan *assurance* (jaminan) terdapat 176 responden (51%) dalam kategori puas, 155 responden (44%) dalam kategori tidak puas, dan 19 responden (5%) dalam kategori sangat tidak puas.

e. *Empathy*

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020 berdasarkan *empathy* memperoleh nilai maksimum sebesar 24 dan nilai minimum 12. Mean diperoleh sebesar 21,43 dan standar deviasi sebesar 2,482. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano

Run 2020 berdasarkan *empathy*. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Pelari terhadap Kualitas Pelayanan *Event* Volcano Run 2020 berdasarkan *Empathy*

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	$x \geq 25,15$	0	0%
2.	Puas	$21,43 \leq x < 25,15$	200	57%
3.	Tidak Puas	$17,71 \leq x < 21,43$	130	37%
4.	Sangat Tidak Puas	$17,71 \geq x$	20	6%
Jumlah			350	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020 berdasarkan *empathy* terdapat 200 responden (57%) dalam kategori puas, 130 responden (37%) dalam kategori tidak puas, dan 20 responden (6%) dalam kategori sangat tidak puas.

B. Pembahasan

Hasil penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020 diperoleh 33 responden (9%) dalam kategori sangat puas, 153 responden (44%) dalam kategori puas, 126 responden (36%) dalam kategori tidak puas, dan 38 responden (11%) dalam kategori sangat tidak puas. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa beberapa pelari belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020. Dengan demikian, pihak *race organizer* harus mengevaluasi apa saja yang dibutuhkan para pelari dan

memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pelari.

Hasil penelitian ini juga dapat dilihat dari masing-masing faktor sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merupakan dimensi yang dapat dilihat secara langsung. Pada faktor *tangible* terdapat beberapa pelari yang belum merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh *race organizer*. Urutan dari fasilitas tersebut yaitu keadaan dan kebersihan toilet sekaligus mushola yang paling banyak memberikan tanggapan tidak puas. Selanjutnya lahan parkir yang dinilai terlalu jauh dari *area race*. *Area race* juga masih dinilai kurang dari segi kerapian, kebersihan, dan kenyamanannya. Tempat penitipan barang dinilai kurang aman.

Selain itu, pada faktor *tangible* juga terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang membuat pelari sangat puas yaitu jumlah *water station* dan *refreshment* yang memadai serta ketersediaan papan dan rambu penunjuk di sepanjang rute yang dilalui maupun di *area race*. Kemudahan mendapatkan informasi sekaligus melakukan registrasi melalui *web site* dinilai memuaskan oleh sebagian besar pelari.

Berdasarkan uraian tersebut, yang perlu dibenahi antara lain yaitu fasilitas toilet dan mushola dari segi keadaan dan kebersihannya, untuk kerapian dan kebersihan *area race* dan *area race pack collection* juga harus diperhatikan agar pelari merasa lebih nyaman.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam melayani pelanggan sesuai janji yang diberikan. Pada faktor *reliability*, *race organizer* dari Volcano Run 2020 dinilai mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal itu karena sebagian besar pelari merasa puas dengan kesesuaian fasilitas *race pack* yang dibagikan, kemampuan tenaga medis dalam menangani pelari, kemampuan *volunteer* dalam mengamankan jalur lari, peran *pacer* yang membantu pelari serta rapihnya pembagian medali dan *refreshment* setelah pelari *finish*, meskipun ketepatan waktu *start* belum sesuai dengan yang dijadwalkan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesiapan, kesigapan, dan kemampuan karyawan dalam melayani serta membantu konsumen dengan tanggap. Pada faktor *responsiveness*, frekuensi pelari yang merasa tidak puas lebih banyak daripada pelari yang merasa puas. Pelari banyak yang menyatakan tidak puas pada pernyataan “*Crew* dan *volunteer* sangat tanggap pada kebutuhan pelari”, maka perlu dibenahi lagi dalam pelayanannya. Namun untuk pernyataan “*Crew* dan *volunteer* mengarahkan peserta saat *race* berlangsung” tidak mendapatkan respon negatif dari pelari.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan konsumen yang tumbuh dari perilaku para karyawannya. Pada faktor *assurance* ini pelari merasa belum puas dengan konsep acara karena dinilai

masih sama dengan konsep *event* lari pada umumnya, sehingga di *event* selanjutnya *race organizer* diharapkan lebih kreatif dan inovatif. Pelari juga belum terpuaskan dengan keamanan rute saat *race* berlangsung, namun pihak Volcano Run telah memberikan asuransi kesehatan dan kecelakaan bagi setiap pelari yang mengikuti *event* Volcano Run 2020, meskipun begitu pihak *race organizer* harus lebih memperhatikan lagi keamanan rute yang dilewati karena menyangkut keselamatan pelari.

5. *Empathy*

Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi dan menjalin hubungan yang baik serta perhatian pribadi dan mampu dalam memahami kebutuhan pelanggan. Pada faktor *empathy* memperoleh tingkat kepuasan yang paling tinggi. Hal ini dilihat dari banyaknya pelari yang puas dengan banyaknya isi *race pack* yang dibagikan, foto-foto yang dapat diakses dengan mudah di *web site* Volcano Run, *crew* dan *volunteer* yang komunikatif, serta kemudahan mendapatkan informasi melalui *social media* Volcano Run, namun yang masih membuat pelari belum merasa puas yaitu sulitnya menghubungi *crew* sehingga perlu menjadi catatan untuk lebih memperhatikan setiap kebutuhan pelari.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, namun bukan berarti tidak memiliki kelemahan. Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner secara *online*, tidak menutup kemungkinan para responden dalam mengisi kuesioner tidak bersungguh-sungguh atau bahkan tidak mengisi kuesioner sama sekali karena tidak ada sanksi yang diberikan jika mereka tidak mengisi kuesioner dengan semestinya.
2. Faktor yang digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020 masih terbatas, maka perlu dilakukan penelitian lain dengan faktor yang berbeda.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, diperoleh sebanyak 9% dalam kategori sangat puas, 44% dalam kategori puas, 36% dalam kategori tidak puas, dan 11% dalam kategori sangat tidak puas. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor *reliability* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor *responsiveness* sebanyak 47% dalam kategori puas, faktor *assurance* sebanyak 51% dalam kategori puas, dan faktor *empathy* sebanyak 57% dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa pelari belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan *event* Volcano Run 2020.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi praktis bagi pihak-pihak yang terkait dengan bidang pelayanan jasa khususnya *race organizer* dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik, terutama menjadi referensi dan masukan bagi *race organizer* yang mengelola *event* Volcano Run 2020 untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Dengan pelayanan yang terbaik, pelari akan merasa puas dan secara tidak langsung kepuasan pelari juga merupakan sarana promosi.

C. Saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Bagi *race organizer* yang mengelola *event* Volcano Run 2020 hendaknya dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pelari merasa lebih puas.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan metode yang lain agar mendapatkan hasil yang lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Khusaini, Ahmad. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. French: Pearson.
- Kusuma, C.S.D. (2016). Modul Manajemen Event. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Mussry, J. (2012). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. (Terjemahan Wulandari & Putera). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2011 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Megananda, Y. & Wijaya, J.A. (2009). *EO: 7 Langkah Jitu Membangun Bisnis Event Organizer*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sityardi, M.I. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Race Organizer terhadap Kepuasan Pelari dengan Pendekatan Metode Servqual dan Importance

- Performance Analysis (Studi Kasus pada Mesarace Organizer). *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Siyoto, S. & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudijono, Anas. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sulistiyono. (2019). *Manajemen Event Olahraga*. Yogyakarta: UNY Press.
- Syahrum & Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customers Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELARI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN EVENT VOLCANO RUN 2020

Bagian 1

Isi dan berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

- a) Nama :
b) Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
c) Kategori : 5K 10K HM

Bagian 2

Kriteria penilaian sebagai berikut:

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A.	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>				
1.	Kerapian, kebersihan, dan kenyamanan area <i>race pack collection</i>				
2.	Kerapian, kebersihan, dan kenyamanan area <i>race</i>				

3.	Jumlah <i>water station</i> dan <i>refreshment</i> memadai				
4.	Ketersediaan papan dan rambu penunjuk				
5.	<i>Toilet</i> dalam keadaan baik dan bersih				
6.	Mushola dalam keadaan baik dan bersih				
7.	Tempat penitipan barang dalam keadaan baik dan aman				
8.	Tersedia lahan parkir yang luas				
9.	Kemudahan melakukan registrasi melalui <i>web site</i>				
10.	Kemudahan mendapatkan informasi <i>race</i> melalui <i>social media</i>				
11.	Informasi mengenai <i>race</i> dalam bentuk <i>e-book</i> yang dikirimkan melalui <i>e-mail</i>				
12.	Penampilan <i>crew</i> dan <i>volunteer</i> terlihat rapi dan bersemangat				
B.	<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
13.	Ketepatan waktu <i>start</i>				
14.	Kesesuaian fasilitas <i>race pack</i> yang dibagikan				
15.	Kemampuan tenaga medis dalam menangani pelari				
16.	Kemampuan <i>volunteer</i> dalam mengamankan jalur lari yang dilalui peserta				
17.	Peran <i>pacer</i> membantu pelari dalam mencapai target waktunya				
18.	Pembagian medali dan <i>refreshment</i> setelah <i>finish</i> berjalan rapi dan tertib				
C.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
19.	<i>Crew</i> memberikan penjelasan yang mendetail				

20.	<i>Crew</i> memberikan penjelasan secara bijaksana saat menerima <i>complain</i>			
21.	<i>Crew</i> dan <i>volunteer</i> mengarahkan peserta saat <i>race</i> berlangsung			
22.	<i>Crew</i> dan <i>volunteer</i> sangat tanggap dengan kebutuhan pelari			
23.	<i>Crew</i> menanggapi saran dari beberapa pelari untuk menyediakan <i>shuttle</i> dari Jogja menuju area <i>race</i> dan sebaliknya			
24.	Kecepatan tenaga medis dalam menangani pelari yang cidera			
D.	<i>Assurance (Jaminan)</i>			
25.	Konsep acara berbeda dengan <i>event</i> lari pada umumnya			
26.	Desain dan kualitas <i>jersey</i> yang diberikan			
27.	Desain dan kualitas medali yang diberikan			
28.	Keamanan saat <i>race</i> berlangsung			
29.	Asuransi kesehatan dan kecelakaan pelari			
30.	<i>Crew</i> dan <i>volunteer</i> mengetahui <i>detail event</i>			
31.	<i>Crew</i> dan <i>volunteer</i> ramah terhadap pelari maupun masyarakat sekitar			
E.	<i>Empathy</i>			
32.	Kemudahan mendapatkan informasi melalui <i>social media</i> Volcano Run			
33.	Kemudahan menghubungi <i>crew</i> melalui <i>whatsapp</i>			
34.	<i>Crew</i> dan <i>volunteer</i> komunikatif			
35.	Banyaknya isi dari <i>race pack</i> yang dibagikan			
36.	Terdapat <i>photographer</i> di beberapa titik			

37.	Foto-foto dapat diakses dengan mudah hanya dengan mencantumkan nomor BIB pelari di alamat <i>web</i> yang tersedia				
-----	--	--	--	--	--

Lampiran 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	122.70	189.390	.557	.969
Butir_2	122.83	185.730	.829	.968
Butir_3	122.67	188.713	.615	.969
Butir_4	122.77	187.495	.691	.969
Butir_5	123.23	189.909	.381	.970
Butir_6	123.00	188.690	.686	.969
Butir_7	122.97	189.275	.428	.970
Butir_8	122.97	188.033	.550	.969
Butir_9	122.73	188.202	.640	.969
Butir_10	122.70	186.769	.751	.968
Butir_11	122.87	188.533	.418	.970
Butir_12	122.70	186.217	.793	.968
Butir_13	123.20	185.062	.629	.969
Butir_14	122.70	186.286	.788	.968
Butir_15	123.03	189.068	.511	.969
Butir_16	122.87	187.706	.690	.969
Butir_17	122.63	189.757	.546	.969
Butir_18	122.67	185.678	.741	.968
Butir_19	123.07	185.926	.742	.968
Butir_20	122.97	190.033	.554	.969
Butir_21	122.77	185.909	.808	.968
Butir_22	122.87	185.706	.841	.968
Butir_23	122.87	184.671	.809	.968
Butir_24	122.97	188.516	.584	.969
Butir_25	123.17	187.937	.608	.969
Butir_26	122.97	188.171	.608	.969
Butir_27	122.63	189.068	.598	.969
Butir_28	122.70	185.528	.844	.968
Butir_29	122.83	186.489	.772	.968
Butir_30	123.00	184.966	.761	.968
Butir_31	122.80	184.648	.904	.968
Butir_32	122.80	184.855	.709	.968
Butir_33	122.93	183.995	.791	.968

Butir_34	122.83	183.316	.893	.968
Butir_35	122.60	187.421	.741	.968
Butir_36	122.83	184.144	.837	.968
Butir_37	122.77	187.495	.550	.969

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	37

Lampiran 3. Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	245	70.0	70.0	70.0
	Perempuan	105	30.0	30.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Kategori yang Diikuti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10K	133	38.0	38.0	38.0
	5K	105	30.0	30.0	68.0
	Half Marathon	112	32.0	32.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Lampiran 4. Data Penelitian

Responden	Faktor Kepuasan					Skor Total
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
1	36	17	18	21	18	110
2	48	24	24	28	24	148
3	42	20	18	19	19	118
4	43	23	23	27	24	140
5	44	21	19	26	22	132
6	46	23	22	28	24	143
7	46	23	24	28	24	145
8	38	20	18	23	20	119
9	41	19	18	27	24	129
10	36	18	18	21	18	111
11	36	18	18	21	18	111
12	46	22	23	28	24	143
13	46	22	22	25	23	138
14	36	19	18	22	18	113
15	37	17	17	20	13	104
16	48	23	24	27	24	146
17	37	20	18	20	19	114
18	36	17	16	21	18	108
19	36	18	18	21	18	111
20	43	24	24	27	24	142
21	46	24	21	28	24	143
22	42	23	21	24	22	132
23	34	20	21	24	18	117
24	38	19	18	21	20	116

25	41	18	19	21	21	120
26	41	18	18	22	20	119
27	45	22	24	24	23	138
28	42	22	21	23	22	130
29	36	18	18	21	18	111
30	46	23	22	25	21	137
31	40	20	17	22	18	117
32	44	24	24	27	21	140
33	32	18	18	23	20	111
34	47	23	20	23	18	131
35	36	18	18	21	18	111
36	36	19	15	19	16	105
37	44	20	18	21	21	124
38	36	18	18	21	18	111
39	42	16	16	20	18	112
40	40	21	18	22	19	120
41	35	18	18	22	17	110
42	36	18	18	21	18	111
43	41	24	20	27	23	135
44	43	22	22	26	17	130
45	36	18	18	21	18	111
46	39	20	18	24	20	121
47	36	18	18	21	18	111
48	37	21	23	25	18	124
49	36	18	17	21	17	109
50	39	23	18	28	23	131
51	46	23	18	28	24	139
52	36	17	17	21	18	109

53	36	18	18	28	18	118
54	38	18	17	19	18	110
55	44	23	24	28	24	143
56	44	23	23	27	22	139
57	36	18	18	27	19	118
58	34	18	16	21	18	107
59	36	18	18	21	18	111
60	43	23	22	25	20	133
61	35	17	18	21	18	109
62	41	18	20	21	18	118
63	36	18	18	21	18	111
64	40	20	18	24	17	119
65	43	24	16	21	20	124
66	40	18	17	21	19	115
67	42	21	24	26	24	137
68	34	18	18	23	16	109
69	43	18	19	24	22	126
70	33	18	18	21	17	107
71	35	18	18	21	18	110
72	45	19	22	25	24	135
73	45	22	20	21	24	132
74	48	23	24	28	24	147
75	43	19	20	21	17	120
76	48	24	24	27	23	146
77	38	19	18	20	18	113
78	36	18	18	21	18	111
79	36	18	18	26	21	119
80	40	20	21	21	18	120

81	48	18	21	27	17	131
82	39	20	18	21	17	115
83	38	20	18	21	19	116
84	46	24	18	21	18	127
85	42	22	18	27	22	131
86	34	18	18	22	16	108
87	31	16	18	17	13	95
88	42	21	19	27	22	131
89	42	20	17	23	20	122
90	34	18	19	22	18	111
91	45	24	24	27	21	141
92	43	22	18	20	19	122
93	36	18	18	20	16	108
94	48	24	24	28	24	148
95	38	24	18	22	22	124
96	35	18	17	23	18	111
97	39	19	21	23	21	123
98	41	18	20	22	20	121
99	45	23	23	28	22	141
100	41	23	20	27	22	133
101	37	23	22	22	19	123
102	34	16	17	19	16	102
103	41	22	22	24	23	132
104	34	18	18	21	18	109
105	30	18	18	21	18	105
106	38	17	18	21	22	116
107	38	18	18	21	18	113
108	45	23	24	25	23	140

109	41	23	20	27	21	132
110	45	24	24	28	23	144
111	41	21	17	24	16	119
112	44	18	18	21	18	119
113	34	18	18	21	12	103
114	46	22	22	24	20	134
115	44	23	22	26	22	137
116	42	23	21	24	22	132
117	39	18	18	24	22	121
118	38	18	18	21	19	114
119	39	20	20	22	19	120
120	31	17	18	18	16	100
121	44	23	24	27	22	140
122	46	23	21	26	23	139
123	36	18	18	21	18	111
124	42	24	24	18	23	131
125	42	18	18	22	20	120
126	38	20	18	25	18	119
127	47	24	24	28	24	147
128	44	23	24	26	24	141
129	40	22	22	26	16	126
130	38	18	18	21	24	119
131	43	19	21	24	21	128
132	46	19	20	26	18	129
133	39	19	19	23	21	121
134	36	19	18	25	22	120
135	45	20	20	23	19	127
136	39	21	19	22	20	121

137	36	18	18	21	21	114
138	40	21	21	26	23	131
139	48	23	24	28	24	147
140	40	21	21	26	23	131
141	48	23	21	23	23	138
142	39	23	22	22	22	128
143	45	22	24	22	24	137
144	48	24	24	28	24	148
145	46	24	18	21	19	128
146	48	24	24	25	23	144
147	45	23	24	25	23	140
148	46	24	18	21	18	127
149	40	22	21	26	23	132
150	46	24	18	21	18	127
151	48	23	24	28	24	147
152	40	22	21	26	23	132
153	48	24	24	28	24	148
154	48	23	24	28	24	147
155	48	24	24	25	23	144
156	40	21	21	26	23	131
157	48	23	24	28	24	147
158	43	18	20	23	23	127
159	39	19	22	25	21	126
160	34	19	21	19	23	116
161	36	18	20	21	22	117
162	39	23	22	22	22	128
163	37	18	18	25	23	121
164	46	22	22	24	21	135

165	40	19	22	25	23	129
166	43	24	24	27	24	142
167	40	22	21	26	23	132
168	40	19	22	25	23	129
169	46	22	20	22	24	134
170	39	23	22	22	22	128
171	42	22	20	22	24	130
172	48	23	24	28	24	147
173	40	21	24	28	20	133
174	46	24	18	21	19	128
175	39	19	23	25	21	127
176	43	24	24	25	23	139
177	40	19	22	25	23	129
178	48	24	24	28	24	148
179	44	23	21	22	24	134
180	39	19	23	25	21	127
181	39	23	22	22	22	128
182	39	23	22	22	22	128
183	45	20	20	23	19	127
184	39	23	22	22	22	128
185	48	24	24	25	23	144
186	41	23	22	22	22	130
187	48	24	24	28	24	148
188	48	24	24	28	24	148
189	36	20	21	26	21	124
190	39	20	18	21	18	116
191	44	21	21	22	24	132
192	41	23	22	22	22	130

193	48	23	24	28	24	147	
194	41	19	21	25	23	129	
195	45	23	24	25	23	140	
196	40	19	22	25	23	129	
197	48	24	24	25	23	144	
198	40	20	24	28	20	132	
199	48	24	24	28	24	148	
200	48	24	24	28	24	148	
201	48	24	24	28	24	148	
202	46	23	24	25	24	142	
203	41	19	21	25	23	129	
204	39	23	22	22	22	128	
205	48	24	24	28	24	148	
206	40	21	24	28	20	133	
207	46	22	21	23	23	135	
208	46	23	24	28	24	145	
209	41	21	22	20	22	126	
210	46	23	24	25	24	142	
211	41	19	21	25	23	129	
212	46	22	20	22	24	234	
213	43	24	24	27	24	142	
214	44	22	21	22	24	133	
215	41	21	22	20	22	126	
216	46	22	20	22	24	134	
217	44	21	21	22	24	132	
218	48	24	24	25	23	144	
219	42	22	20	22	24	130	
220	48	23	24	25	23	143	

221	48	24	24	28	24	148
222	39	23	22	22	22	128
223	42	23	20	22	24	131
224	46	23	21	23	23	136
225	40	20	24	28	20	132
226	48	23	24	28	24	147
227	46	23	24	25	24	142
228	48	24	24	25	23	144
229	41	19	21	25	23	129
230	46	22	22	24	21	135
231	34	20	21	24	19	118
232	46	22	20	22	24	134
233	38	19	20	25	22	124
234	48	23	21	23	23	138
235	36	20	21	26	21	124
236	48	23	24	28	24	147
237	44	22	21	22	24	133
238	45	19	23	25	24	136
239	43	24	24	25	23	139
240	39	19	22	25	21	126
241	40	22	21	26	23	132
242	41	21	22	20	22	126
243	41	23	22	22	22	130
244	45	19	22	25	24	135
245	46	23	24	28	24	145
246	36	19	21	26	21	123
247	39	23	24	22	22	130
248	45	20	20	23	19	127

249	34	20	21	24	19	118
250	46	22	22	25	23	138
251	39	23	22	22	22	128
252	41	21	22	20	22	126
253	41	21	22	20	22	126
254	45	19	23	25	24	136
255	48	23	24	28	24	147
256	39	19	22	25	21	126
257	39	19	23	26	21	128
258	43	24	24	25	23	139
259	43	24	24	25	23	139
260	48	23	24	28	24	147
261	42	23	20	22	24	131
262	39	19	23	26	21	128
263	44	21	21	22	24	132
264	45	22	24	25	20	136
265	45	22	24	25	20	136
266	46	22	22	25	23	138
267	48	24	24	25	23	144
268	40	21	24	28	20	133
269	39	20	18	21	18	116
270	39	19	22	25	21	126
271	48	24	24	28	24	148
272	48	22	21	23	23	137
273	36	20	21	26	21	124
274	48	23	24	28	24	147
275	46	22	22	25	23	138
276	45	23	24	25	23	140

277	36	19	21	26	21	123
278	46	22	20	22	24	134
279	44	21	21	22	24	132
280	48	22	21	23	23	137
281	45	23	24	25	23	140
282	36	20	21	26	21	124
283	36	19	21	26	21	123
284	46	23	24	25	24	142
285	48	24	24	28	24	148
286	39	20	18	21	17	115
287	48	24	24	28	24	148
288	42	20	17	23	21	123
289	39	23	22	22	22	128
290	48	23	24	28	24	147
291	46	22	20	22	24	134
292	42	23	24	28	24	141
293	40	21	24	28	20	133
294	40	20	24	28	20	132
295	42	23	20	22	24	131
296	39	23	22	22	22	128
297	42	20	17	23	21	123
298	42	20	17	23	21	123
299	40	19	22	25	23	129
300	41	23	22	22	22	130
301	46	22	22	25	23	138
302	46	23	24	28	24	145
303	42	22	20	22	24	130
304	45	22	24	22	24	137

305	48	23	24	28	24	147
306	46	23	20	22	24	135
307	48	24	24	25	23	144
308	48	23	24	28	24	147
309	41	19	21	25	23	129
310	46	23	24	28	24	145
311	41	23	22	22	22	130
312	46	22	22	24	21	135
313	36	19	21	26	21	123
314	40	20	24	28	20	132
315	42	23	24	28	24	141
316	44	22	21	22	24	133
317	44	22	21	22	24	133
318	42	23	24	28	24	141
319	45	22	24	25	20	136
320	40	22	21	26	23	132
321	39	23	24	22	22	130
322	46	24	18	21	19	128
323	42	22	20	22	24	130
324	44	21	21	22	24	132
325	36	20	21	26	21	124
326	40	20	24	28	20	132
327	45	19	22	25	24	135
328	44	21	21	22	24	132
329	46	22	22	25	23	138
330	42	23	24	28	24	141
331	46	23	24	28	24	145
332	34	20	21	24	19	118

333	41	23	22	22	22	130	
334	46	24	18	21	19	128	
335	42	20	17	23	21	123	
336	40	21	21	26	23	131	
337	39	19	24	26	21	129	
338	39	19	24	26	21	129	
339	40	21	24	28	20	133	
340	38	19	20	25	22	124	
341	46	24	18	21	18	127	
342	36	19	21	26	21	123	
343	46	24	18	21	18	127	
344	44	22	21	22	24	133	
345	39	19	23	25	21	127	
346	40	19	22	25	23	129	
347	48	23	24	28	24	147	
348	46	23	24	28	24	145	
349	40	20	24	28	20	132	
350	48	24	24	28	24	148	

Lampiran 5. Tabel Statistik Deskriptif Data Penelitian

Statistics							
	Tingkat Kepuasan	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
N	Valid	350	350	350	350	350	350
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		129.63	41.84	21.14	21.10	24.12	21.43
Std. Error of Mean		.615	.230	.117	.130	.144	.133
Median		130.00	42.00	22.00	21.00	25.00	22.00
Mode		132	48	23	24	28	24
Std. Deviation		11.510	4.296	2.186	2.432	2.699	2.482
Minimum		95	30	16	15	17	12
Maximum		148	48	24	24	28	24
Sum		45370	14644	7398	7384	8443	7501

Lampiran 6. Tabel Distribusi Frekuensi Data Penelitian

Tingkat Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	38	10.9	10.9	10.9
	Tidak Puas	126	36.0	36.0	46.9
	Puas	153	43.7	43.7	90.6
	Sangat Puas	33	9.4	9.4	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	21	6.0	6.0	6.0
	Tidak Puas	147	42.0	42.0	48.0
	Puas	182	52.0	52.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	10	2.9	2.9	2.9
	Tidak Puas	159	45.4	45.4	48.3
	Puas	181	51.7	51.7	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	19	5.4	5.4	5.4
	Tidak Puas	166	47.4	47.4	52.9
	Puas	165	47.1	47.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	19	5.4	5.4	5.4
	Tidak Puas	155	44.3	44.3	49.7
	Puas	176	50.3	50.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	20	5.7	5.7	5.7
	Tidak Puas	130	37.1	37.1	42.9
	Puas	200	57.1	57.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Lampiran 7. Dokumentasi Volcano Run 2020



