

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA *RUNNING EVENT* TAHURA *TRAIL RUNNING RACE 2020***

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar*

*Sarjana Pariwisata*

*Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



**Oleh**

**Muharram Abdurrahman**

**1504833**

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA *RUNNING EVENT* TAHURA *TRAIL RUNNING RACE 2020***

Oleh

Muharram Abdurrahman

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu  
syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas  
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Muharram Abdurrahman 2021  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, di  
fotocopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Muharram Abdurrahman

1504833

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA *RUNNING EVENT* TAHURA *TRAIL RUNNING RACE 2020***

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



**Dr. Ahmad Hudaiby Galih Kusumah, S.ST., M.M.**

NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II



**Reiza Miftah W, S.ST.Par., M.Sc**

NIP. 198712242014041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



**Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E.**

NIP. 197912152008122002

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi saya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta *Running Event Tahura Trail Running Race 2020***” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 23 Juli 2021

Muharram Abdurrahman

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari tidaklah mudah menyelesaikan skripsi tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama perkuliahan pun sampai pada penyusunan skripsi. Maka dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, nikmat sehat, memberikan rezeki, memberikan kemudahan dan kelancaran selama penulis menuntut ilmu hingga penulis dapat menyelesaikan seluruh proses dalam menuntut ilmu di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Kedua orang tua yang penulis hormati dan sayangi, Umi (Neni Nurjanah) dan Abi (Agus Komarudin) yang telah membesarkan penulis dengan sabar dan ikhlas dari lahir kedunia sampai saat ini, terima kasih untuk seluruh doa dan dukungannya yang tak pernah berhenti, dan kakak-adik yang penulis sayangi.
3. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E. selaku Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
4. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM. dan Bapak Reiza Miftah W, S.ST.Par., M.Sc., Terimakasih telah membantu penulis dengan segala kesabarannya serta ilmu dan saran yang telah diberikan selama penulis menyusun skripsi dan menjalani pendidikan di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan dan wawasan baru serta banyak membantu penulis dalam penyelesaian perkuliahan.
6. Kepada Chika Nadhifa Nur Amalina, Kamaludin Hafidz, Muhammad Naufal Arighi, dan Fina Irfiana yang telah menemani, membimbing, dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kepada Khansa Mufidah Fillah selalu memberikan dukungan dan selalu menjadi teman setia penulis hingga saat ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentunya penulis tidak akan sanggup untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Judul yang penulis ajukan adalah "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta *Running Event Tahura Trail Running Race 2020***".

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu, membimbing dan memberikan dukungan selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.

Penulis tentu menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca yang akan penulis terima dengan senang hati. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Bandung, 23 Juli 2021

Penulis,

Muharram Abdurrahman

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA *RUNNING EVENT* TAHURA *TRAIL RUNNING RACE 2020***

Oleh

Muharram Abdurrahman

1504833

## **ABSTRAK**

Tahura *Trail Running Race* (TTRR) merupakan *running event* yang sudah diselenggarakan sejak tahun 2013 hingga tahun 2020. TTRR 2020 dilaksanakan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. Setiap tahun TTRR mengalami peningkatan peserta dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 TTRR diikuti oleh peserta terbanyak dibanding tahun-tahun sebelumnya, yaitu sebesar 3102. Pada pelaksanaan TTRR 2020 penyelenggara melakukan berbagai peningkatan pada pelayanan yang lebih baik dan berbeda dari sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi yang ada pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta *running event* Tahura *Trail Running Race 2020*. Terdapat lima dimensi pada kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta pada TTRR 2020. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden. Analisis data yang digunakan, yaitu model regresi linier berganda. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa secara simultan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 57,1%, kemudian terdapat dimensi yang memiliki pengaruh negatif dan positif. Serta terdapat dimensi yang memiliki pengaruh signifikan dan tidak berpengaruh signifikan. Dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh signifikan, sedangkan dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan peserta, *Running event*

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF  
THE PARTICIPANT RUNNING EVENT TAHURA TRAIL RUNNING RACE  
2020***

*By :*

Muharram Abdurrahman

1504833

***ABSTRACT***

*Tahura Trail Running Race (TTRR) is a running event that has been held from 2013 to 2020. TTRR 2020 has been held at the Ir. H. Djuanda Forest Park, Bandung. TTRR has increased participants from year to year. In 2020 the TTRR was attended by the most participants compared to previous years, which was 3102. In the implementation of the TTRR 2020, the organizers made various improvements to services that were better and different than before. This study aims to determine the effect of each dimension on service quality on the satisfaction of participants running the Tahura Trail Running Race 2020. There are five dimensions of service quality studied: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a quantitative approach, with descriptive and verification methods. The descriptive method was used to analyze the level of service quality and participants' level of satisfaction in the 2020 TTRR. The data was obtained through distributing questionnaires to 110 respondents. Analysis of the data used, namely the multiple linear regression model. Based on the results of this study that simultaneously service quality influences participant satisfaction of 57.1%, then some dimensions have a negative and positive influence. And some dimensions have a significant and no significant effect. The dimensions of reliability and empathy have a significant effect, while the dimensions of physical evidence, responsiveness, and assurance do not affect participant satisfaction.*

*Keyword: Service Quality,, Satisfaction Participant, Running Event*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Akademis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 <i>Sport Tourism</i> .....	7
2.1.1 Definisi <i>Sport Tourism</i> .....	7
2.1.2 Kategori <i>Sport Tourism</i> .....	8
2.2 <i>Sport Event</i> .....	9
2.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.1 Karakteristik Pelayanan Jasa.....	11

2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.4	Kepuasan Peserta.....	13
2.4.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta.....	15
2.6	Penelitian Terdahulu.....	16
2.7	Kerangka Pemikiran .....	16
2.8	Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Desain Penelitian.....	19
3.2	Objek Penelitian .....	19
3.3	Populasi dan Sampel .....	20
3.3.1	Populasi.....	20
3.3.2	Sampel.....	20
3.3.3	Teknik Sampling.....	21
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	21
3.5	Tenik Pengumpulan Data .....	22
3.6	Instrumen Penelitian.....	23
3.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.7.1	Pengujian Validitas .....	25
3.7.2	Pengujian Reliabilitas.....	28
3.8	Rancangan Analisis Data.....	30
3.8.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	30
3.8.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	32
3.9	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.9.1	Uji Normalitas.....	32

3.9.2	Uji Multikolinieritas.....	33
3.9.3	Uji Heterokedastisitas .....	33
3.9.4	Uji Autokorelasi.....	34
3.10	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.11	Uji Hipotesis.....	35
3.11.1	Uji Simultan (Uji F).....	35
3.11.2	Uji Parsial (Uji T).....	36
3.11.3	Uji Koefisien Determinasi .....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum .....	40
4.2	Karakteristik Responden .....	42
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah .....	44
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.2.5	Intensitas Keikutsertaan Responden .....	45
4.2.6	Rekanan Responden .....	45
4.2.7	Akomodasi Responden .....	45
4.2.8	Transportasi yang Digunakan Responden.....	46
4.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	46
4.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	46
4.3.2	Variabel Kepuasan Peserta (Y) .....	53
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	54
4.4.1	Uji Normalitas.....	54
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	56
4.4.3	Uji Heterokedastisitas .....	56

4.4.4	Uji Autokorelasi .....	57
4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta <i>Running Event</i> <i>Tahura Trail Running Race 2020</i> .....	58
4.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	59
4.5.2	Uji Regresi Linier Berganda .....	60
4.5.3	Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran .....	66
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....		i
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		iv

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peserta Tahura <i>Trail Running Race</i> 2017-2020 .....	1
Tabel 2.1 Kategori <i>Sport Tourism</i> Beserta Definisinya .....	9
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Jenis data dan sumber data .....	22
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	23
Tabel 3.3 Operasional Variabel .....	23
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 3.5 Koefisien Kolerasi Nilai $r$ .....	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 3.7 Ketentuan Uji Statistik Durbin-Watson .....	34
Tabel 3.8 Ketentuan Koefisien Determinasi .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	42
Tabel 4.2 Tanggapan Peserta Mengenai Indikator Bukti Fisik (X1) .....	46
Tabel 4.3 Tanggapan Peserta Mengenai Indikator Keandalan (X3) .....	48
Tabel 4.4 Tanggapan Peserta Mengenai Indikator Daya Tanggap (X3) .....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Peserta Mengenai Indikator Jaminan (X4) .....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Peserta Mengenai Indikator Empati (X5) .....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Peserta Mengenai Indikator Kepuasan Peserta (Y) .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov) .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....	57
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji T .....	58
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi .....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Klasifikasi Garis Kontinum.....	32
Gambar 4.1 Logo Tahura <i>Trail Running Race</i> 2020.....	40
Gambar 4.2 Peserta Ketika Sedang Mengambil Air Minum .....	40
Gambar 4.3 Pembukaan Hari Pertama <i>Race</i> .....	41
Gambar 4.4 Peserta Sedang Melakukan <i>Race</i> .....	41
Gambar 4.5 Gari Kontinum Bukti Fisik (X1) .....	47
Gambar 4.6 Garis Kontinum Keandalan (X2) .....	49
Gambar 4.7 Garis Kontinum Daya Tanggap (X3).....	50
Gambar 4.8 Garis Kontinum Jaminan (X4).....	51
Gambar 4.9 Garis Kontinum Empati (X5).....	52
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepuasan Peserta (Y) .....	54
Gambar 4.11 Hasil Uji Normalitas Probability Plot (P-Plot).....	55
Gambar 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	iv
LAMPIRAN 2 .....	vii
LAMPIRAN 3 .....	xi
LAMPIRAN 4 .....	xiv
LAMPIRAN 5 .....	xvii