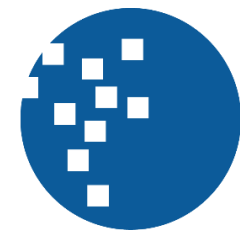


***“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: PERAN EVENT
SERVICE QUALITY DALAM MEMBANGUN DESTINATION
LOYALTY DARI PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI
BINTAN MARATHON 2025***



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Alvin Alexandro Sianipar

00000078961

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

***“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: PERAN EVENT
SERVICE QUALITY DALAM MEMBANGUN DESTINATION
LOYALTY DARI PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI
BINTAN MARATHON 2025***



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Program Studi Manajemen**

Alvin Alexandro Sianipar

00000078961

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Alvin Alexandro Sianipar

Nomor Induk Mahasiswa : 00000078961

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: PERAN EVENT SERVICE

QUALITY DALAM MEMBANGUN DESTINATION LOYALTY DARI

PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI BINTAN MARATHON 2025

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Desember 2025



(Alvin Alexandro Sianipar)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

***“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: PERAN EVENT
SERVICE QUALITY DALAM MEMBANGUN DESTINATION
LOYALTY DARI PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI
BINTAN MARATHON 2025***

Oleh

Nama : Alvin Alexandro Sianipar
NIM : 00000078961
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 8 Desember 2025

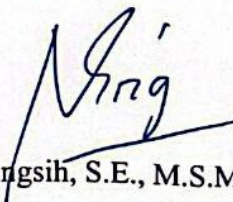
Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, CHRP

0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

***“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: PERAN EVENT SERVICE
QUALITY DALAM MEMBANGUN DESTINATION LOYALTY DARI
PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI BINTAN MARATHON 2025***

Oleh

Nama : Alvin Alexandro Sianipar
NIM : 00000078961
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 16 Desember 2025

Pukul 15.30 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.
0307027602

Penguji



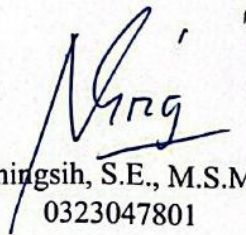
Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA.
0315107502

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S. Tr. Par., M.M., CSCP, CHRP
0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Alvin Alexandro Sianipar
NIM : 00000078961
Program Studi : Manajemen
Judul Karya Ilmiah : *“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”:
PERAN EVENT SERVICE QUALITY DALAM
MEMBANGUN DESTINATION LOYALTY DARI
PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI
BINTAN MARATHON 2025*

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 8 Desember 2025



Alvin Alexandro Sianipar

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvin Alexandro Sianipar

NIM : 00000078961

Program Studi : Manajemen

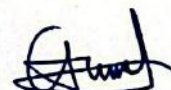
Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : "ONE MARATHON, ONE DESTINATION":
PERAN *EVENT SERVICE QUALITY* DALAM MEMBANGUN *DESTINATION LOYALTY* DARI PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI BINTAN MARATHON 2025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 8 Desember 2025



(Alvin Alexandro Sianipar)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa, berkatNya, penulisan laporan akhir skripsi yang dibuat dalam rangka memenuhi syarat kelulusan sebagai sarjana Manajemen pada Universitas Multimedia Nusantara ini dapat berjalan dengan lancar. Dalam proses penulisan penelitian dengan judul “*One Marathon, One Destination*”: Peran *Event Service Quality* dalam Membangun *Destination Loyalty* dari Perspektif Peserta pada Mandiri Bintang Marathon 2025” ini, tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung selama proses penyusunan laporan akhir skripsi ini.

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, CHRP, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman terdekat saya, Arvin Sahadi, Michael Dalima, Sebastian Hadinata, Seline, Sylvia, dan Elaine yang memberikan motivasi dan waktu mereka dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Diri saya sendiri atas semangat dan rasa pantang menyerah untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
8. Dan semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen operasi, serta bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan akhir skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberi keberkahan bagi semua.

Tangerang, 8 Desember 2025



(Alvin Alexandro Sianipar)

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: PERAN EVENT
SERVICE QUALITY DALAM MEMBANGUN DESTINATION
LOYALTY DARI PERSPEKTIF PESERTA PADA MANDIRI
BINTAN MARATHON 2025**

Alvin Alexandro Sianipar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Event Service Quality* terhadap *Destination Loyalty* pada Mandiri Bintan Marathon 2025 serta menguji peran mediasi *Destination Image* dan *Satisfaction*. Mandiri Bintan Marathon dipilih karena merupakan event lari berskala nasional yang berpotensi mendorong pengembangan pariwisata olahraga di Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner *Google Form* yang dibagikan kepada peserta resmi, dengan total 156 responden. Analisis dilakukan menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Event Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Destination Image*, *Satisfaction*, dan *Destination Loyalty*. *Destination Image* terbukti memengaruhi *Satisfaction* dan *Destination Loyalty*, sementara *Satisfaction* juga berpengaruh terhadap *Destination Loyalty*. Selain itu, *Destination Image* dan *Satisfaction* memediasi hubungan antara *Event Service Quality* dan *Destination Loyalty*. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan event membentuk persepsi peserta terhadap destinasi, meningkatkan kepuasan, dan mendorong niat untuk kembali maupun memberikan rekomendasi positif. Penelitian ini berkontribusi pada literatur pariwisata olahraga dalam konteks event marathon di Indonesia dan memberikan implikasi praktis bagi penyelenggara Mandiri Bintan Marathon untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi memperkuat citra destinasi, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas peserta.

Kata kunci: *Event Service Quality*, *Destination Image*, *Satisfaction*, *Destination Loyalty*, Mandiri Bintan Marathon

***“ONE MARATHON, ONE DESTINATION”: THE ROLE OF
EVENT SERVICE QUALITY IN BUILDING DESTINATION
LOYALTY FROM THE PARTICIPANTS’ PERSPECTIVE AT
THE MANDIRI BINTAN MARATHON 2025***

Alvin Alexandro Sianipar

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Event Service Quality on Destination Loyalty at the Mandiri Bintan Marathon 2025 and to examine the mediating roles of Destination Image and Satisfaction. The Mandiri Bintan Marathon was selected as the research context because it is a national-scale running event with strong potential to support sports tourism development in Indonesia. Data were collected through a Google Form questionnaire distributed to official participants, with a total of 156 respondents. The research model was analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS 4. The results show that Event Service Quality has a positive and significant effect on Destination Image, Satisfaction, and Destination Loyalty. Destination Image significantly influences both Satisfaction and Destination Loyalty, while Satisfaction also significantly affects Destination Loyalty. Furthermore, Destination Image and Satisfaction mediate the relationship between Event Service Quality and Destination Loyalty. These findings indicate that event service quality shapes participants’ perceptions of the destination, enhances satisfaction, and strengthens intentions to revisit or provide positive recommendations. This study contributes to the literature on sports tourism in the context of marathon events in Indonesia and provides practical implications for the organizers of the Mandiri Bintan Marathon to enhance service quality as a strategy to strengthen destination image, increase participant satisfaction, and foster destination loyalty.

Keywords: Event Service Quality, Destination Image, Satisfaction, Destination Loyalty, Mandiri Bintan Marathon

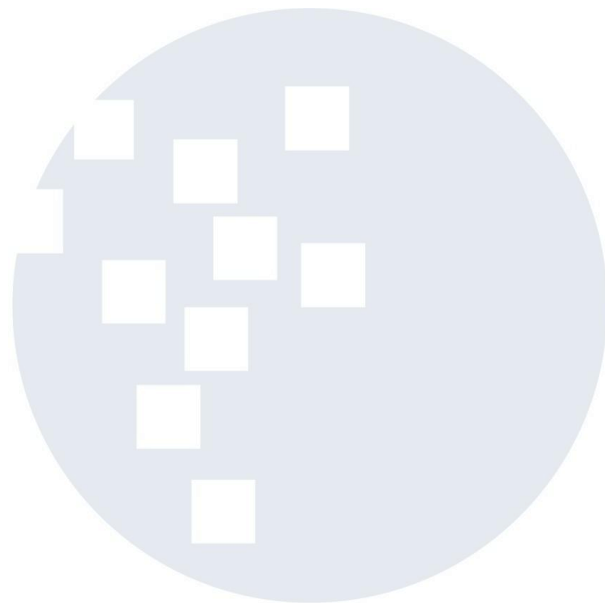
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Batasan Penelitian.....	16
1.6 Sistemika Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Tinjauan Teori	18
2.1.1 Event Service Quality (ESQ)	18
2.1.2 Destination Image	22
2.1.3 Kepuasan (Satisfaction)	26
2.1.4 Loyalitas Destinasi (Destination Loyalty)	28
2.1.5 Manajemen Operasi pada Event.....	31
2.2 Model Penelitian.....	33
2.3 Hipotesis Penelitian	34
2.4 Penelitian Terdahulu.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	48
3.3.2.1 <i>Sampling Size</i>	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Operasionalisasi Variabel	50
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.6.1.1 Uji Validitas	55
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	56
3.6.2 Analisis Data Penelitian	57
3.7 Model Jalur PLS	58
3.7.1 Outer Model (Measurement Model)	58
3.7.2 Inner Model (Structural Model)	59
3.8 Kecocokan Model Pengukuran.....	59
3.8.1 Kecocokan Model Pengukuran Outer Model.....	60
3.8.2 Kecocokan Model Pengukuran Inner Model	60
3.9 Hasil Uji Mediasi.....	60
3.10 Uji Hipotesis	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.2 Profil Responden	62
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Screening Responden sebagai Peserta Mandiri Bintang Marathon 2025	64
4.2.4 Sudah Pernah Mengikuti Event Marathon Lain Sebelumnya	65
4.3 Analisis Deskriptif	65
4.3.1 Penilaian Responden Terhadap Variabel Event Service Quality	66
4.3.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Destination Image	69

4.3.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Satisfaction	71
4.3.4 Penilaian Responden terhadap Variabel Destination Loyalty.....	72
4.4 Kecocokan Model (PLS-SEM).....	73
4.4.1 Measurement Model (Outer Loading)	74
4.4.1.1 Hasil Uji Convergent Validity	75
4.4.1.2 Hasil Uji Discriminant Validity	77
4.4.1.3 Hasil Uji Internal Consistency	79
4.4.2 Uji Inner Model (Structural Model).....	79
4.5 Pembahasan	84
4.5.1 Event Service Quality berpengaruh positif terhadap Destination Image	84
4.5.2 Event Service Quality berpengaruh positif terhadap Satisfaction.....	85
4.5.3 Destination Image berpengaruh positif terhadap Satisfaction	86
4.5.4 Event Service Quality berpengaruh positif terhadap Destination Loyalty.....	86
4.5.5 Destination Image berpengaruh positif terhadap Destination Loyalty	87
4.5.6 Satisfaction berpengaruh positif terhadap Destination Loyalty	88
4.5.7 Mediasi Destination Image pada Pengaruh Event Service Quality berpengaruh positif terhadap Loyalty	89
4.5.8 Mediasi Satisfaction pada Pengaruh Event Service Quality berpengaruh positif terhadap Loyalty	89
4.5.9 Mediasi Destination Image dan Satisfaction secara Bersamaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas	90
4.6 Implikasi Manajerial.....	91
4.6.1 Upaya Peningkatan Event Service Quality terhadap Destination Image, Satisfaction, dan Destination Loyalty	91
4.6.2 Upaya Peningkatan Destination Image terhadap Satisfaction dan Destination Loyalty	94
4.6.3 Upaya Peningkatan Satisfaction terhadap Destination Loyalty	94
4.6.4 Upaya Peningkatan Destination Loyalty.....	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Simpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
5.2.1 Saran bagi Penyelenggara Mandiri Bintang Marathon	98

5.2.2 Saran bagi Penelitian Mendatang.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	108



UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Scoring pada <i>Skala Likert</i>	49
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3.3 Tabel Kriteria Uji Validitas.....	55
Tabel 3.4 Tabel Kriteria Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.1 Tabel Kriteria Interval Kelas.....	66
Tabel 4.2 Penilaian Responden terhadap Variabel Event Service Quality	66
Tabel 4.3 Penilaian Responden terhadap Variabel Destination Image	69
Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Variabel Satisfaction.....	71
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Variabel Destination Loyalty.....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen (Outer Loadings) Main-Test.....	76
Tabel 4.7 Hasil AVE (Average Variance Extracted)	76
Tabel 4.8 Hasil Cross Loading Factor	78
Tabel 4.9 Hasil Fornell-Larcker Criterion	78
Tabel 4.10 Hasil Internal Consistency	79
Tabel 4.11 Tabel Nilai R-square	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Bootstrapping Direct Effects	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Bootstrapping Indirect Effects.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Pertumbuhan Marathon Global.....	1
Gambar 1.2 Peta Rute Full Marathon Mandiri Bintang Marathon 2025	6
Gambar 1.3 Keluhan Peserta saat Pengambilan Race Pack.....	8
Gambar 1.4 Keluhan Peserta pada Water Station	8
Gambar 1.5 Keluhan Peserta pada Penitipan Barang.....	9
Gambar 1.6 Keluhan Peserta Tidak Mendapat Medali	10
Gambar 1.7 Event Lari dengan Rute yang Tidak Steril.....	11
Gambar 1.8 Keluhan Peserta dengan Situasi Berantakan	12
Gambar 2.1 Model Penelitian	34
Gambar 3.1 Logo Mandiri Bintang Marathon	43
Gambar 3.2 Venue Map	44
Gambar 3.3 Race Village	45
Gambar 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4.2 Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.3 Peserta Mandiri Bintang Marathon 2025	64
Gambar 4.4 Mengikuti Event Marathon Lain Sebelumnya	65
Gambar 4.4 Outer Model	75
Gambar 4.5 Inner Model.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A - Hasil Persentase Similarity.....	108
Lampiran B - Formulir Bimbingan	111
Lampiran C - Formulir Penggunaan Kecerdasan Artifisial	112
Lampiran D - Jurnal Utama.....	114
Lampiran E - Hasil Olah Data SmartPLS	127
Lampiran F - Kuesioner	136
Lampiran G – Spreadsheets Responden.....	145
Lampiran H – Chat Responden.....	149

