

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan penyelenggaraan Mandiri Jogja Marathon 2018 pada kepuasan pelari dan niat untuk mengikuti kembali. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah peserta Mandiri Jogja Marathon 2018. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah penyampelan non probabilitas menggunakan tipe *purposive sampling* dengan data akhir sebanyak 105 responden. Kriteria responden yang ditentukan pada penelitian ini adalah peserta Mandiri Jogja Marathon berusia minimal 17 tahun, baik yang mengikuti kategori *Full Marathon*, *Half Marathon*, 10 Kilometer dan 5 Kilometer. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner yang disebarakan secara daring. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dan sederhana.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa, tiga dimensi kualitas layanan yakni kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan pelari, namun dimensi kualitas interaksi tidak berpengaruh secara signifikan. Pada penelitian ini juga menemukan tiga dimensi kualitas layanan yakni kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil berpengaruh positif terhadap kebahagiaan pelari, namun dua dimensi yakni kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kebahagiaan pelari. Kepuasan pelari pada penelitian ini menunjukan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kebahagiaan pelari. Selain itu pada penelitian ini menemukan juga kepuasan dan kebahagiaan pelari berpengaruh secara signifikan terhadap niat mengikuti kembali. Berdasarkan hasil penelitian, implikasi manajerial dapat disimpulkan untuk tercapainya niat mengikuti kembali dikalangan pelari penyelenggara lomba harus memperhatikan kepuasan dan kebahagiaan pelari yang dipengaruhi oleh kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil.

**Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelari, kebahagiaan pelari, niat mengikuti kembali.**

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the effect of event service quality Mandiri Jogja Marathon 2018 toward runners' satisfaction and revisit intention. The sample used in this research is participant of Mandiri Jogja Marathon 2018. The sampling method used in this research is non-probability sampling using purposive sampling, and the final data collected 105 respondents. The criteria of respondent used in this study is the participant of Mandiri Jogja Marathon who at least 17 years old and participate in race categories, namely Full Marathon, Half Marathon, 10 Kilometer, and 5 Kilometer. The data collection of this research used questionnaires which distributed online. The data analysis methods used in this research are multiple linear regression and simple regression.*

*This research found that the three dimensions of service quality, namely, physical environment quality, interaction quality and outcome quality which has a positive influence toward runner satisfaction, but only interaction quality dimension that's not significantly influence to runner satisfaction. This research also found three dimensions of service quality, namely, physical environment quality, interaction quality and outcome quality has positive influence to runner happiness, but two dimensions physical environment quality and outcome quality are not significantly influence runners' happiness. Besides that, this research also found satisfaction has positive and significant influence to happiness. This research also found runners' satisfaction and happiness has a positive and significant influence to revisit intention. Based on this research, the managerial implication could be concluded; as follow in order to achieve intention to revisit among runners, the race organizer should pay attention to the runners' satisfaction and happiness that influenced by the physical environment quality, interaction quality and outcome quality.*

**Keywords:** *Service quality, runners' satisfaction, runners' happiness and revisit intention.*