

## Survei *Event Quality* pada Kejuaran Proliga Bolavoli di Pontianak Berdasarkan Persepsi Penonton

Andinata<sup>1</sup>, Rahmad Firdaus<sup>2</sup>, Muhammad Suhairi<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Prodi Magister Pendidikan Jasmani, IKIP PGRI Pontianak, Indonesia

Email: [andinata21986@gmail.com](mailto:andinata21986@gmail.com)<sup>1</sup>, [bukanfirdaus48@gmail.com](mailto:bukanfirdaus48@gmail.com)<sup>2</sup>, [suhairims27@gmail.com](mailto:suhairims27@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memahami persepsi penonton olahraga mengenai kualitas layanan (*service quality*) dalam acara Proliga Bola Voli di Pontianak. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey, dengan teknik data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS dengan rumus persentase dari data survei. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Populasi penelitian ini mencakup pria dan wanita yang pernah menonton acara Proliga, dengan sampel sebanyak 170 responden yang berada di Pontianak. Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai estimasi pada semua hubungan variabel lebih dari 0,5, dengan nilai 1,000. Indikator dengan rata-rata penilaian sebaran: (1) *game quality* dengan sub indikator: *Skill Performance* diperoleh 86,9% dan *Operating Time* diperoleh 91,5% dengan, (2) *augmented service quality* dengan sub indikator: *Information* diperoleh 93,5%, *Entertainment* diperoleh 89,5% dan *Concessions* diperoleh 79,5%, (3) *interaction quality* dengan sub indikator: Interaksi Panitia diperoleh 83,3% dan Interaksi Penggemar diperoleh 81,8%, (4) *outcome quality* dengan sub indikator: *Sociability* diperoleh 83,4% dan *Valence* diperoleh 92,7%, (5) *physical environment quality* dengan sub indikator: *Ambience* diperoleh 92,7%, *Design* diperoleh 93,2% dan *Signage* diperoleh 88,5%. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa hasil kepuasan persepsi penonton terhadap kualitas acara proliga dinilai baik. Uji model menunjukkan bahwa semua kriteria **Event Quality** terpenuhi dan memuaskan. Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa *game quality*, *augmented service quality*, *interaction quality*, *outcome quality*, *physical environment quality* bisa menjadi dimensi *service quality event*.

**Kata kunci:** proliga bolavoli, persepsi penonton.

*This study aims to examine and understand sports spectators' perceptions of service quality at the Proliga Volleyball event in Pontianak. The research uses a descriptive method with both qualitative and quantitative approaches. The survey method was employed, with data collected through questionnaires and analyzed using SPSS, utilizing percentage formulas from the survey data. The instrument used was a questionnaire. The study population included men and women who had attended the Proliga event, with a sample of 170 respondents located in Pontianak. The data analysis results showed that the estimated values for all variable relationships were greater than 0.5, with a value of 1.000. The indicators with average distribution ratings are: (1) game quality with sub-indicators: Skill Performance at 86.9% and Operating Time at 91.5%; (2) augmented service quality with sub-indicators: Information at 93.5%, Entertainment at 89.5%, and Concessions at 79.5%; (3) interaction quality with sub-indicators: Committee Interaction at 83.3% and Fan Interaction at 81.8%; (4) outcome quality with sub-indicators: Sociability at 83.4% and Valence at 92.7%; (5) physical environment quality with sub-indicators: Ambience at 92.7%, Design at 93.2%, and Signage at 88.5%. The analysis and discussion results indicate that the satisfaction of spectators' perceptions regarding the quality of the Proliga event was rated as good. The model test showed that all Event Quality criteria were met and satisfactory. Based on the analysis results, it is concluded that game quality, augmented service quality, interaction quality, outcome quality, and physical environment quality can be considered dimensions of service quality for the event.*

**Key words:** volleyball proliga, audience perception.

---

## INFO ARTIKEL

---

### Riwayat Artikel:

Received : Juni 25, 2024  
Accepted : Juli 15, 2024  
Publish : Juli 27, 2024

### Alamat Korespondensi:

Andinata  
Magister Pendidikan Jasmani, IKIP PGRI Pontianak.  
Jl. Ampera Nomor 88, Pontianak Kota  
E-mail: andinata21986@gmail.com

---

## PENDAHULUAN

Olahraga adalah serangkaian gerak raga yang teratur dan terencana yang dilakukan orang dengan sadar untuk meningkatkan kemampuan fungsional sesuai dengan tujuan melakukan olahraga dengan kegiatan yang mengasikkan serta menyenangkan dalam melakukannya (Kuntjoro, 2020). Olahraga berupa segala kegiatan atau usaha yang mendorong mengembangkan potensi jasmani dan rohani perorangan atau masyarakat dalam bentuk permainan (Adi, 2016). Olahraga tidak dipisahkan dari sifat kompetitif, tanpa elemen kompetitif aktifitas fisik tersebut hanya menjadi bentuk permainan atau rekreasi (Hardinoto, Syah, & Sitepu, 2017). Pada dasarnya, olahraga adalah kebutuhan untuk menjaga kondisi fisik dan kesehatan agar tetap sehat dan bugar. Selain manfaat tersebut, olahraga juga memberikan keuntungan lainnya. Tidak hanya untuk mendapatkan kesehatan dan kebugaran, olahraga juga bisa menjadi ajang prestasi. Oleh karena itu, tidak heran jika event olahraga selalu diikuti banyak peserta dan menarik banyak penonton. Event olahraga juga bisa menjadi bisnis yang dapat dimanfaatkan oleh banyak orang, mencakup penjualan perlengkapan olahraga, sponsor kegiatan olahraga, olahragawan, dan media berita olahraga (Suhairi & Arifin, 2024). Baru-baru ini, apresiasi masyarakat Indonesia terhadap olahraga mengalami peningkatan pesat, ditandai dengan banyaknya event olahraga yang diadakan di dalam maupun luar negeri (Zhongwei; & Zeng, 2022). Dengan banyaknya penonton, event olahraga menjadi tontonan yang menghasilkan keuntungan di dunia (Sukarmin;, 2004).

Event olahraga adalah bagian yang melekat dalam olahraga di negara maju, di mana posisinya sangat stabil dan terintegrasi dengan industri. Dengan banyaknya penonton dalam event olahraga, tuntutan penonton pun meningkat. Membicarakan makna event olahraga, itu juga termasuk kegiatan olahraga yang terprogram, baik berupa pertandingan, kejuaraan, maupun kompetisi, dengan peralatan yang mendukung kegiatan olahraga, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung. Banyak event olahraga diselenggarakan saat ini, dengan tujuan memotivasi masyarakat dan juga untuk hiburan. Event ini diadakan tidak hanya di kota, tetapi juga di desa untuk menarik antusiasme masyarakat dan penggemar olahraga, memberikan suasana berbeda dari event olahraga pada umumnya (Guntoro et al., 2022).

Masalah yang dihadapi dunia olahraga di Indonesia termasuk pembinaan olahraga yang belum terarah, lemahnya peran lembaga/bidang penelitian dan pengembangan olahraga, terbatasnya sarana dan prasarana olahraga, serta sulitnya pemanfaatan fasilitas olahraga karena keterbatasan. Kerusakan antar pendukung dalam event olahraga juga menjadi masalah, menimbulkan pertanyaan tentang keamanan di event olahraga. Penonton dan penyelenggara harus berpartisipasi dalam mengawasi event olahraga agar terlaksana dengan baik dan

permainan bisa dinikmati oleh penonton. Kurangnya sosialisasi dari penyelenggara kepada penonton juga mempengaruhi partisipasi masyarakat, sehingga tujuan event masih kurang tepat. Olahraga sudah menjadi budaya yang diminati oleh semua orang, karena selain menyehatkan tubuh, olahraga juga bisa menjadi sarana sosialisasi dengan orang lain (Pranata, Yunitaningrum, & Triansyah, 2023). Penonton dalam event olahraga mampu menjaga solidaritas dan menjunjung tinggi sportivitas dan fair play, sehingga persatuan dan kesatuan dalam pertandingan terjaga. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di suatu event olahraga yang membuat penonton kurang nyaman.

Untuk mengetahui meningkat atau tidaknya suatu event, faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan persepsi tentang nilai event harus dipahami dengan benar. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konsistensi penonton dapat dievaluasi dari kualitas layanan yang diberikan dalam setiap event. Kualitas layanan yang tinggi dalam event tersebut adalah masalah penting bagi penyelenggara (Zang; & Pastore, 2011). Kualitas layanan adalah sikap yang berkaitan dengan keunggulan dalam layanan (Yoshida; & James, 2011). Kualitas layanan merupakan masalah penting dalam bidang olahraga karena merupakan ukuran proksi dari kinerja manajemen, faktor penting dalam menentukan posisi perusahaan, dan penentu utama perilaku konsumen kritis seperti loyalitas pelanggan (Martinez, Ko, Martínez, & Laura, 2010). Kualitas layanan adalah penilaian global, atau sikap yang berkaitan dengan keunggulan layanan (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996).

Kualitas layanan adalah kesan keseluruhan konsumen tentang inferioritas/superioritas relatif dari organisasi dan layanannya (Biscaia, Correia, Santos, Ross, & Yoshida, 2017). Masalah dalam teori kualitas layanan yang diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya, seperti Hal ini membuat penelitian kualitas layanan dalam event olahraga di Indonesia menarik untuk diteliti. Penulis melakukan tinjauan literatur yang luas untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang menentukan kualitas layanan dan kualitas event pada penonton event olahraga. Penelitian oleh (Zang; & Pastore, 2011) menggunakan Model of Event Quality for Spectator Sports (MEQSS) dan diuji dengan mengembangkan skala untuk mengukur kualitas event, yang dinamakan Scale of Event Quality for Spectator Sports (SEQSS). Penelitian terhadap kualitas layanan memiliki berbagai macam pengukuran, sehingga peneliti memilih pengukuran yang sesuai dengan event yang akan diteliti. Penelitian ini menghasilkan lima dimensi kualitas layanan: kualitas permainan, kualitas layanan tambahan, kualitas interaksi, kualitas hasil, dan kualitas lingkungan fisik. Berdasarkan penjelasan dan penelitian terdahulu, kualitas layanan dinilai sebagai solusi yang tepat untuk mengevaluasi suatu event olahraga bagi penonton.

Salah satu olahraga yang mulai berkembang dan menarik minat masyarakat Indonesia saat ini adalah Bolavoli. Permainan Bolavoli adalah salah satu olahraga kompetitif dan rekreasi yang paling populer di dunia, sehingga penonton di Indonesia selalu meningkat jika ada event olahraga Bolavoli. Di Indonesia, Bolavoli merupakan olahraga yang banyak digemari oleh masyarakat. Berbagai kejuaraan Bolavoli baik resmi maupun tidak resmi banyak diselenggarakan dengan berbagai tingkatan dan kategori usia (Suhairi, Rahmat, & Rusmita, 2023). Prestasi ini menunjukkan Bola Voli Indonesia sebagai olahraga potensial di event

internasional, dengan peringkat Indonesia di Asia pada peringkat 52 Dunia dan 9 Asia periode April 2024 seperti dilansir dari [fivb.com](http://fivb.com), situs organisasi Bola Voli dunia FIVB.

Di Indonesia, event olahraga Bolavoli Proliga adalah kompetisi Bola Voli profesional tahunan. Proliga pertama kali diadakan pada tahun 2002 di lima kota: Jakarta, Bogor, Bandung, Yogyakarta, dan Gresik, dengan partai final di Istora Gelora Bung Karno, Jakarta ((Suhairi & Dewi, 2021). Event Proliga Bola Voli memiliki banyak faktor yang membuat penonton selalu ingin kembali, seperti pertandingan menarik, penampilan tim-tim, dan kualitas permainan para pemain. Jadwal pertandingan dan jam operasional yang nyaman bagi penonton perlu diperhatikan agar setiap pertandingan Proliga selalu dipenuhi penonton. Penonton juga diberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai event Proliga melalui media yang ada. Dengan berkembangnya event Proliga dan meningkatnya jumlah penonton, perlu evaluasi pengadaan event tersebut untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan penonton dan menunjukkan kredibilitas panitia penyelenggara. Nerdasarkan paparan pendahuluan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Event Quality Proliga Bolavoli di Pontianak Berdasarkan Persepsi Penonton.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Model pengukuran menjelaskan bagaimana konstruksi yang dihipotesiskan dinilai menggunakan variabel yang diamati dan menjelaskan alat ukur seperti reliabilitas dan validitas.

Penelitian ini dilakukan di daerah Kota Pontianak pada bulan Juni 2024. Populasi yang ditargetkan untuk penelitian ini mencakup penonton Proliga putaran 2, seri kelima tahun 2024, yang berada di Pontianak. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011: 84), *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Berdasarkan definisi ini, sampel untuk penelitian ini dipilih berdasarkan sifat dan karakteristik tertentu. Kriteria sampel mencakup responden yang telah menonton pertandingan voli Proliga setidaknya dua kali, telah melihat acara sebelum/sesudah pertandingan, telah mencari informasi tentang acara voli Proliga secara *online*, mengenal aturan yang ditetapkan oleh panitia voli Proliga, telah membeli makanan di stand makanan voli Proliga, dan memiliki pendidikan minimal setingkat SMP agar dapat memahami dan mengisi kuesioner dengan baik. Dalam penelitian ini, sampel dikumpulkan dari populasi dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Sebanyak 170 orang menjadi sampel menggunakan *Google Forms*. Jika jumlah subjek besar, disarankan untuk mengambil sampel antara 10-15% atau 25% atau lebih. Pendapat ini sejalan dengan pedoman Roscoe dalam Sugiyono (2011: 90), yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang sesuai dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data mendukung penelitian. Metode pengumpulan data meliputi pertanyaan dengan komponen terkait. Hadi (1991: 77) menjelaskan tiga langkah utama dalam membuat kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data: (1) Mendefinisikan konstruk, yang melibatkan spesifikasi variabel yang akan diukur; (2) Menyelidiki faktor, yang melibatkan identifikasi elemen atau faktor dari variabel yang dijelaskan. Faktor-faktor ini berfungsi sebagai

tolok ukur untuk mengembangkan pertanyaan terkait variabel penelitian yang diajukan kepada responden; (3) Menyusun pertanyaan, berdasarkan faktor-faktor yang membentuk konstruk dan indikator yang sesuai untuk mengumpulkan informasi sebagai data penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner tertutup untuk pengumpulan data. Arikunto (2010: 195) menjelaskan bahwa kuesioner tertutup menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh responden. Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut: (1) Menyebarkan lembar kuesioner kepada responden; (2) Responden mengisi kuesioner yang diberikan; (3) Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden. Adapun instrument sebagai berikut.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Pernyataan
I	<b>Game Quality</b>
	<b>a. Skill Performance</b>
	1. Keahlian para pemain membuat saya bersemangat
	2. Tim ini performance para pemain tim yang saya dukung sangat bagus
	3. Skill performance para pemain tim yang saya dukung sangat bagus
	<b>b. Operating Time</b>
	1. Jam operasional acara nyaman
	2. Waktu permainan nyaman
	3. Waktu untk menonton pertandingan nyaman
II	<b>Augmented Service Quality</b>
	<b>a. Information</b>
	1. Informasi terbaru tentang acara maupun tim
	2. Informasi tentang acara yang mudah diperoleh
	3. Saya mendapatkan informasi tentang acara tersebut melalui internet dengan mudah
	<b>b. Entertainment</b>
	1. Pertunjukan yang dipadukan dengan permainan ini begitu menghibur
	2. Pertunjukan sama menariknya dengan hiburan
	3. Pertunjukan sebelum dan sesudah pertandingan sangat menghibur
	<b>c. Consessions</b>
	1. Fasilitas yang disediakan di event berupa makanan berkualitas tinggi
	2. Conesesion menyediakan berbagai macam makanan
3. Kualitas makanan yang disediakan menggusankan saya	
III	<b>Interaction Quality</b>
	<b>a. Interaksi Panitia</b>
	1. Para panitia tampak sangat mengenal tentang pekerjaan mereka
	2. Saya bisa mengandalkan panitia di acara ini untuk bersikap ramah
	3. Panitia menangani masalah dengan cepat dan memuaskan
	4. Panitia dalam acara tersebut secara efektif menagani kebutuhan khusus setiap penonton
	5. Sikap penonton yang menyenangkan
	<b>b. Interaksi Penggemar</b>
	1. Saya terkesan dengan penonton lainnya
	2. Penonton mengikuti aturan dan peraturan
3. Saya menemukan bahwa penonton lain memberikan kesan yang baik tentang layanan event ini	
IV	<b>Outcome Quality</b>
	<b>a. Sociability</b>

	1. Saya merasakan kekeluargaan di antara penggemar di event tersebut
	2. Saya sangat menikmati interaksi sosial dalam event tersebut
	3. Saya memiliki waktu yang berkualitas bersama teman ataupun keluarga di event tersebut
	<b>b. Valence</b>
	1. Saya merasa senang dengan apa yang saya dapatkan di event ini
	2. Saya mengevaluasi hasil event dengan baik
	3. Menghadiri acara telah membantu saya menjadi penggemar setia
<b>V</b>	<b>Physical Environment Quality</b>
	<b>a. Ambience</b>
	1. Suasana stadion maupun arena sangat kondusif
	2. Suasana stadion adalah apa yang saya cari di suasana event olahraga
	3. Fasilitasnya bersih dan terawat dengan baik
	<b>b. Design</b>
	1. Saya terkesan dengan tampilan fasilitas event ini
	2. Fasilitas yang tersedia di event sangat aman
	3. Saya bisa bergerak bebas di fasilitas ini
	4. Sangat mudah untuk masuk dan keluar dari fasilitas yang disediakan
	<b>c. Signage</b>
	1. Petunjuk arah membantu saya menemukan jalan di sekitar fasilitas
	2. Ada cukup banyak petunjuk arah yang membantu saya ke berbagai fasilitas
	3. Papan skor menarik secara estetika
	4. Papan skor mudah dibaca

Terdapat 12 subdimensi yang mengukur *event quality* Proliga Bola Voli di Pontianak, yaitu *skill performance, operating time, information, entertainment, concessions, employee interaction, fan interaction, sociability, valence, ambience, design, dan signage*. Dengan jumlah 40 butir pertanyaan yang telah melewati uji validitas dan reabilitas. Berdasarkan skala numerik yang digunakan, untuk dapat mengetahui responden terhadap *event quality* Proliga Bola Voli di Pontianak, data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan rumus persentase. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dan skor butir-butir pernyataan dalam angket setiap jawaban akan dihubungkan dengan bentuk pernyataan sikap yang diungkap dengan kata-kata sebagai berikut dengan skala likers 1-5 sangat puas (SP) = 5, puas (P) = 4, Cukup Puas (CP) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1. (Sutrisno Hadi: 1991).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah perhitungan SEM. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 170 responden. Hasil dari kuesioner ini kemudian digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner disebarkan kepada responden yang merupakan penonton Proliga bola voli di Pontianak. Berikut adalah deskripsi hasil penelitian pada acara Proliga bola voli di Pontianak.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	98	57,6

Wanita	72	42,4
<b>Usia</b>		
15-30 Tahun	80	47,0
31-40 Tahun	55	32,4
41-50 Tahun	35	20,6
<b>Pendidikan</b>		
SMP	25	14,7
SMA	75	44,1
Sarjana/Magister	70	41,2
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	78	45,9
Pegawai	50	29,4
Wiraswasta	42	24,7
<b>Jumlah</b>	<b>170</b>	<b>100</b>

Pengaruh setiap variabel ditentukan dengan melihat nilai estimasi pada masing-masing jalur. Semakin tinggi nilai estimasi, semakin besar pengaruh antar variabel. Hasil pengujian model penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Evaluasi Pengujian Model

			Estimate
<i>Game_Quality</i>	<---	<i>Service_Quality</i>	1,000
<i>Augmented_Service_Quality</i>	<---	<i>Service_Quality</i>	1,000
<i>Interaction_Quality</i>	<---	<i>Service_Quality</i>	1,000
<i>Outcome_Quality</i>	<---	<i>Service_Quality</i>	1,000
<i>Physical_Environment_Quality</i>	<---	<i>Service_Quality</i>	1,000
<i>Skill</i>	<---	<i>Game_Quality</i>	1,000
<i>Operating</i>	<---	<i>Game_Quality</i>	1,000
<i>Information</i>	<---	<i>Game_Quality</i>	1,000
<i>Entertainment</i>	<---	<i>Augmented_Service_Quality</i>	1,000
<i>Concession</i>	<---	<i>Augmented_Service_Quality</i>	1,000
<i>Employee</i>	<---	<i>Interaction_Quality</i>	1,000
<i>Fan</i>	<---	<i>Interaction_Quality</i>	1,000
<i>Sociability</i>	<---	<i>Outcome_Quality</i>	1,000
<i>Valence</i>	<---	<i>Outcome_Quality</i>	1,000
<i>Ambience</i>	<---	<i>Physical_Environment_Quality</i>	1,000
<i>Design</i>	<---	<i>Physical_Environment_Quality</i>	1,000
<i>Signage</i>	<---	<i>Physical_Environment_Quality</i>	1,000

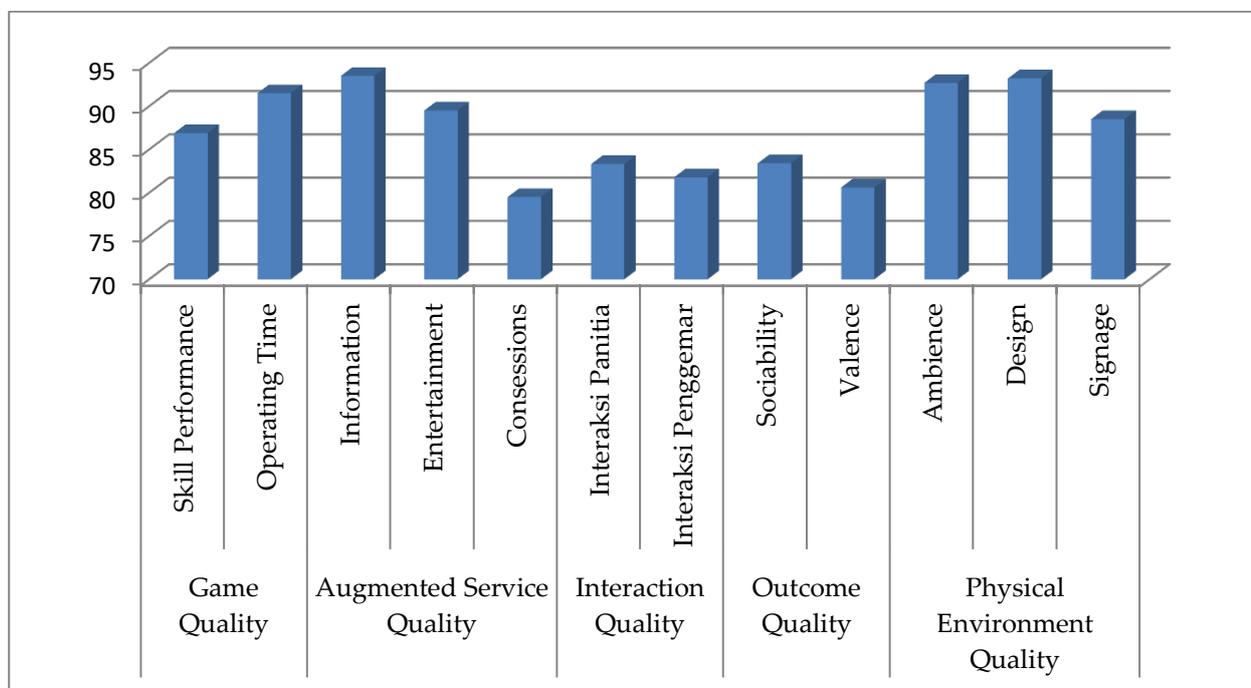
Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *estimate* padasemua hubungan variabel bernilai lebih dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini dapat diterima. Penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap event quality pada kejuaran proliga bolavoli di pontianak berdasarkan persepsi penonton dijelaskan berdasarkan jawaban dari pengunjung yang mengisi angket penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Untuk memudahkan dalam menjelaskan data, jawaban tersebut dikategorikan. Hasil penelitian ini kemudian dibagi menjadi lima kategori. Berdasarkan norma pengkategorian, data mengenai

tingkat kepuasan pengunjung terhadap Event Quality pada Kejuaran Proliga Bolavoli di Pontianak, setelah ditabulasi, diberi skor, dan dianalisis. Data lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Persentasi Survei dilihat dari Event Quality pada Kejuaran Proliga Bolavoli di Pontianak dilihat dari: *game quality*, *augmented service quality*, *interaction quality*, *outcome quality*, *physical environment quality*.

Game Quality		Augmented Service Quality			Interaction Quality		Outcome Quality		Physical Environment Quality		
Skill Performance	Operating Time	Information	Entertainment	Concessions	Interaksi Panitia	Interaksi Penggemar	Sociability	Valence	Ambience	Design	Signage
86,9%	91,5%	93,5%	89,5%	79,5%	83,3%	81,8%	83,4%	80,6%	92,7%	93,2%	88,5%

Hasil tabel 4 di atas diperoleh angket survey Event Quality pada Kejuaran Proliga Bolavoli di Pontianak dilihat dari: *game quality*, *augmented service quality*, *interaction quality*, *outcome quality*, *physical environment quality*. Adapun jumlah pertanyaan terdiri dari 40 pernyataan dengan sebaran: (1) *game quality* dengan sub indikator: *Skill Performance* diperoleh 86,9% dan *Operating Time* diperoleh 91,5% dengan jumlah 6 dengan masing-masing 3 pernyataan, (2) *augmented service quality* dengan sub indikator: *Information* diperoleh 93,5%, *Entertainment* diperoleh 89,5% dan *Concessions* diperoleh 79,5% dengan jumlah 9 pertanyaan masing-masing 3 pernyataan, (3) *interaction quality* dengan sub indikator: *Interaksi Panitia* diperoleh 83,3% dari 5 pernyataan dan *Interaksi Penggemar* diperoleh 81,8% dari 3 pernyataan, (4) *outcome quality* dengan sub indikator: *Sociability* diperoleh 83,4% dan *Valence* diperoleh 80,6% dengan jumlah 6 pernyataan masing-masing 3 pernyataan, (5) *physical environment quality* dengan sub indikator: *Ambience* diperoleh 92,7% dari 2 pernyataan, *Design* diperoleh 93,2% dari 4 pernyataan dan *Signage* diperoleh 88,5% dari 4 pernyataan. Representasi hasil penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Diagram Batang Hasil Persentasi Survei dilihat dari Event Quality pada Kejuaran Proliga Bolavoli di Pontianak dilihat dari: *game quality*, *augmented service quality*, *interaction quality*, *outcome quality*, *physical environment quality*.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengujian model, diketahui bahwa **kualitas permainan** dapat menjadi dimensi dari kualitas layanan acara Proliga, hal ini dapat dilihat dari nilai estimasi yang menunjukkan nilai  $>0,5$ . Hal serupa juga berlaku untuk kinerja keterampilan, waktu operasi, dan informasi yang memiliki nilai estimasi  $>0,5$ , sehingga ketiga dimensi tersebut dapat menjadi subdimensi dari kualitas permainan. Kualitas permainan dalam kualitas layanan merupakan aspek yang menantang bagi master dan tidak dapat diprediksi seperti kualitas layanan tambahan. Ada kekuatan dan kewenangan tertentu yang dimiliki oleh direktur pemasaran liga olahraga profesional, misalnya pelatih dan timnya akan memutuskan pemain dalam tim, strategi, dan lain-lain, pemasar adalah orang-orang yang membuat, menjual, dan mengiklankan produk (Koronios & Kriemadis, 2019: 114).

Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas permainan menjadi dampak dari penonton puas terhadap acara Proliga. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Koronios & Kriemadis (2019). Hasil penelitian mereka memberikan dukungan dari dua model kualitas layanan total yang digunakan. Selanjutnya, kualitas hasil terbukti memiliki pengaruh yang lebih kuat pada tingkat kepuasan penonton daripada kualitas fungsional; akhirnya, kepuasan ditampilkan untuk sebagian memediasi hubungan antara kualitas layanan dan perilaku penonton. Hasil ini berkontribusi pada pemahaman peneliti tentang faktor-faktor yang memprediksi loyalitas pengunjung dalam sepak bola profesional. Hasil tersebut menolak penelitian yang dilakukan oleh Sivarajah (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tambahan adalah yang paling memengaruhi, sementara transportasi, permainan, dan kualitas interaksi berkontribusi rata-rata terhadap kepuasan penonton.

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengujian model, diketahui bahwa **kualitas layanan tambahan** dapat menjadi dimensi dari kualitas layanan acara Proliga. Hasil ini dapat dilihat dari nilai estimasi kualitas layanan tambahan yang menunjukkan nilai  $>0,5$ . Hal serupa juga berlaku untuk hiburan dan konsesi yang memiliki nilai estimasi  $>0,5$ , sehingga kedua dimensi tersebut dapat menjadi subdimensi dari kualitas layanan tambahan. Kualitas layanan tambahan mengacu pada persepsi kualitas produk sekunder yang ditawarkan bersama dengan acara, seperti makanan, souvenir, dan pertunjukan budaya. Banyak peneliti menyebutnya sebagai kualitas periferal (Byon et al., 2013). Hasil tersebut didukung oleh penelitian Oliveira (2019). Penelitian yang dilakukan oleh Sivarajah (2019) mengungkapkan bahwa kualitas layanan tambahan adalah yang paling memengaruhi, sementara transportasi, permainan, dan kualitas interaksi berkontribusi rata-rata terhadap kepuasan penonton.

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengujian model, diketahui bahwa **kualitas interaksi** dapat menjadi dimensi dari kualitas layanan acara Proliga, hal ini dapat dilihat dari nilai estimasi kualitas interaksi yang menunjukkan nilai  $>0,5$ . Hal serupa juga berlaku untuk interaksi karyawan dan interaksi penggemar yang memiliki nilai estimasi  $>0,5$ , sehingga kedua dimensi tersebut dapat menjadi subdimensi dari kualitas interaksi. Interaksi manusia merupakan faktor penting dalam acara olahraga, di mana staf dan sukarelawan membentuk bagian penting dari pengalaman pelanggan. Klien merupakan bagian integral dari produksi layanan (Getz, 2005:

143). Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Collins (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan festival tidak berbeda menurut jenis kelamin dan kelompok umur peserta. Ditemukan bahwa individu dengan tingkat pendapatan yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Ditemukan juga bahwa peserta pascasarjana memiliki rata-rata terendah untuk semua dimensi yang memengaruhi kualitas layanan festival layang-layang.

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengujian model, diketahui bahwa **kualitas hasil** dapat menjadi dimensi dari kualitas layanan acara Proliga, hal ini dapat dilihat dari nilai estimasi kualitas hasil yang menunjukkan nilai  $>0,5$ . Hal serupa juga berlaku untuk keramahan dan valensi yang memiliki nilai estimasi  $>0,5$ , sehingga kedua dimensi tersebut dapat menjadi subdimensi dari kualitas hasil. Kualitas hasil berfokus pada hasil dari tindakan layanan dan menunjukkan apa yang konsumen dapatkan dari layanan: apakah hasilnya memenuhi motif atau motivasi pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Koronios & Kriemadis (2019). Temuan menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil memiliki pengaruh positif pada kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan secara signifikan dan positif memengaruhi niat perilaku dan kesejahteraan subjektif para wisatawan di masa depan. Semua responden China secara positif mengevaluasi kualitas layanan di Pulau Jeju.

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengujian model, diketahui bahwa **kualitas lingkungan fisik** dapat menjadi dimensi dari kualitas layanan acara Proliga, hal ini dapat dilihat dari nilai estimasi kualitas lingkungan fisik yang menunjukkan nilai  $>0,5$ . Hal serupa juga berlaku untuk suasana, desain, dan signage yang memiliki nilai estimasi  $>0,5$ , sehingga ketiga dimensi tersebut dapat menjadi subdimensi dari kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik adalah fasilitas yang dibangun di mana pemberian layanan terjadi yang bertentangan dengan lingkungan alam atau sosial, dan mewakili dimensi terakhir dalam model kualitas layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Collins (2005) dan Ko et al., (2010). Hasil pengukuran dan model struktural memberikan kesesuaian model dengan data. Dua dimensi kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik pada kepuasan pelari. Kualitas hasil memberikan dampak yang lebih kuat pada kepuasan dan pengaruh kepuasan terhadap kebahagiaan pelari.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan dalam batas-batas penelitian ini dapat disimpulkan bahwa event quality Proliga bola voli di Pontianak jika dilihat dari lima aspek menurut persepsi penonton: *game quality*, *augmented service quality*, *interaction quality*, *outcome quality*, dan *physical environment quality* kesemuanya adalah baik. Terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan oleh penulis untuk menyempurnakan penelitian di masa depan. Penelitian ini memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Berikut adalah beberapa keterbatasan tersebut: (1) Jumlah responden hanya 170 orang, yang dianggap kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya; (2) Objek penelitian hanya difokuskan pada penonton yang telah menonton Proliga dua kali; (3) Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner terkadang tidak mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya.

Hal ini bisa disebabkan oleh perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman masing-masing responden, serta faktor lain seperti kejujuran dalam mengisi kuesioner. Disarankan untuk melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar, dengan cakupan yang lebih luas pada event-event yang serupa dalam olahraga.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada PBVSI Kalimantan Barat. Terima kasih kepada Prodi Magister Pendidikan Jasmani IKIP PGRI Pontianak yang telah memfasilitasi penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- .Adi, S. (2016). Mental Atlet Dalam Mencapai Prestasi Olahraga Secara Maksimal. *Prosiding Seminar Nasional Peran Pendidikan Jasmani Dalam Menyangga Interdisipliner Ilmu Olahraga*, 143–153.
- Biscaia, R., Correia, A., Santos, T., Ross, S., & Yoshida, M. (2017). Service Quality and Value Perceptions of the 2014 FIFA World Cup in Brazil. *Event Management*, 21(2), 201–216. <https://doi.org/https://doi.org/10.3727/152599517X14878772869685>
- Guntoro, T. S., Putra, Miftah, F. P., Mashud, M., Sinaga, E., Sari, F., Sinaga, G., & Hidayat, R. R. (2022). Bagaimana Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Event Olahraga ? Studi pada PON ke-XX Papua. *Journal of Sport Coaching and Physical Education*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jscpe.v7i1.56173>
- Hardinoto, N., Syah, S., & Sitepu, I. D. (2017). Perbedaan Karakter Olahraga Kompetitif (Studi Komparatif Olahraga Individu Dan Olahraga Tim). *Jurnal Prestasi*, 1(2), 183–190. <https://doi.org/10.24114/jp.v1i2.8058>
- Kuntjoro, B. F. T. (2020). Rasisme Dalam Olahraga. *Jurnal Penjakora*, 7(1), 69. <https://doi.org/10.23887/penjakora.v7i1.19503>
- Martinez, J. A., Ko, Y. J., Martínez, & Laura. (2010). An Application of Fuzzy Logic to Service Quality Research: A Case of Fitness Service. *In Journal of Sport Management*, 24(5), 502–523. <https://doi.org/https://doi.org/10.1123/jsm.24.5.502>
- Pranata, D., Yunitaningrum, W., & Triansyah, A. (2023). Manajemen Pertandingan Olahraga. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 4(1), 916–928. <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/jsstcs.v4i1.2291>
- Suhairi, M., & Arifin, Z. (2024). Innovative volleyball training tool : AcuSpike drill with Android sound reactions. *Journal Sport Area*, 9(2), 279–294. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/sportarea.2024.vol9\(2\).12387](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/sportarea.2024.vol9(2).12387)
- Suhairi, M., & Dewi, U. (2021). *Variasi dan Kombinasi Teknik Dasar Permainan Bolavoli untuk Pegangan Guru dan Pelatih*. Pontianak: Putra Pabayo Perkasa. <https://doi.org/ISBN:9786239538187>
- Suhairi, M., Rahmat, A., & Rusmita, Y. (2023). Movement Analysis of DIMAS SAPUTRA Smash with Kinovea in the West Kalimantan Regional KAPOLDA CUP I Volleyball Final. *Indonesian Journal of Physical Education and Sport Science*, 3(2), 139–151. <https://doi.org/https://doi.org/10.52188/ijpess.v3i2.444>
- Sukarmin, Y. (2004). Pemasaran Olahraga Melalui Berbagai Event Olahraga. *MEDIKORA: Jurnal Ilmiah Kesehatan Olahraga*, 6(2), 55–63. <https://doi.org/10.21831/medikora.v0i2.4692>
- Yoshida, M., & James, J. D. (2011). Service quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing dimension? *Sport Management Review*, 14(1), 13–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.smr.2009.06.002>

- Zang, J. K., & Pastore. (2011). Assessment of event quality in major spectator sports. *Managing Service Quality. Managing Service Quality: An International Journal*, 21(3), 304-322. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/0960452111127983>
- Zeithaml, Berry, L. L., & Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Zhongwei, & Zeng, Y. (2022). Perception and Support for 2022 Winter Olympics Games among Residents in Underdeveloped Areas: Evidence from Zhangjiakou. *Tourism and Hospitality Prospects*, 3(6), 48–63. <https://doi.org/10.12054/lydk.bisu.113>