

**ANALISIS MANAJEMEN EVENT JOGJA BILLIARD JAKTIM
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**



**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Terima kasih kepada Allah SWT karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat dibuat dan selesai tepat waktu.
2. Untuk kedua orang tua saya, Suhardi dan Siti Bariah. Orang yang selalu penulis rindukan, dan yang selalu peduli akan kesehatan penulis saat menyusun skripsi dan selalu mendukung penulis sehingga bisa ditahap ini.
3. Berterima kasih kepada ibu Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, S.Pd., M.Pd yang telah memberikan ilmu selama di Universitas Negeri Jakarta
4. Kepada Dosen Pembimbing pertama bapak Dr. Muhammad Arif, M.Pd yang telah membimbing serta memberikan masukan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi.
5. Kepada Dosen Pembimbing ke dua bapak Dr. Drs. Zulham, M.Si., MCE yang telah membimbing serta memberikan masukan, kritik, dan saran serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi saya.
6. Kepada bapak Kaprodi Olahraga Rekreasi Dr. Drs. Zulham, M.Si., MCE terimakasih telah membimbing saya dari awal pengajuan judul sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada pembimbing akademik bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd., M.Si yang telah dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta nasihat selama proses perkuliahan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan FIKK UNJ, terimakasih atas segala ilmu yang telah ditanamkan selama ini.
9. Kepada kakak Raka Aditya Ramadhan terimakasih sudah menjadi saudara yang selalu mensupport saya sampai di titik ini
10. Kepada Tasya Annisa Putri, terimakasih atas kesabarannya dan perhatiannya. Di tengah segala kesibukan saya, tekanan, dan ragu yang

sering datang, terimakasih sudah menjadi orang yang selalu sabar mengusahkan waktu, tenaga dan materi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih untuk Aldi Ikhwana dan Rasyied Saleh yang tela menemani saya selama penelitian.
12. Rekan-rekan mahasiswa olahraga rekreasi angkatan 2021 "OMELETTE", terimakasih sudah saling menguatkan dan menjadi teman diskusi dalam keadaan apapun.



Analisis Manajemen Event Jogja Billiard Jaktim Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen event yang diterapkan oleh Jogja Billiard Jaktim dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas manajer, ketua panitia, panitia penyelenggara, serta peserta event yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen event di Jogja Billiard Jaktim telah dilaksanakan melalui tahapan research, design, planning, coordination and implementation, serta evaluation. Pada tahap research, penyelenggara melakukan identifikasi kebutuhan dan minat peserta sebagai dasar penyusunan konsep event. Tahap design dan planning dilakukan dengan menyusun konsep turnamen, anggaran, jadwal, pembagian tugas panitia, serta strategi promosi melalui media sosial. Tahap coordination and implementation berjalan dengan baik melalui koordinasi antarpanitia sehingga pelaksanaan event berlangsung tertib dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selanjutnya, tahap evaluation dilakukan untuk mengidentifikasi kendala serta melakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan event berikutnya. Penyelenggaraan event yang dikelola secara baik mampu memberikan pengalaman positif kepada peserta melalui pelayanan panitia yang ramah, proses registrasi yang mudah, fasilitas yang memadai, serta suasana kompetisi yang nyaman. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya loyalitas pelanggan yang ditunjukkan melalui keinginan peserta untuk mengikuti event kembali, merekomendasikan Jogja Billiard Jaktim kepada orang lain, serta memberikan penilaian positif terhadap penyelenggaraan event. Dengan demikian, manajemen event yang diterapkan di Jogja Billiard Jaktim berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Event, Loyalitas Pelanggan, Event Olahraga, Biliar, Jogja Billiard Jaktim.

***An Analysis of Event Management at Jogja Billiard Jaktim in Enhancing
Customer Loyalty***

ABSTRACT

This study aims to analyze the event management implemented by Jogja Billiard Jaktim in improving customer loyalty. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of the manager, the event chairman, the organizing committee, and event participants selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was tested using source and technique triangulation. The results indicate that the event management at Jogja Billiard Jaktim has been implemented through the stages of research, design, planning, coordination and implementation, and evaluation. During the research stage, the organizers identified participants' needs and interests as the basis for developing the event concept. The design and planning stages involved preparing the tournament concept, budget, schedule, committee task allocation, and promotional strategies through social media. The coordination and implementation stage was carried out effectively through good coordination among the committee members, ensuring that the event was conducted in an orderly manner and according to the predetermined schedule. Furthermore, the evaluation stage was conducted to identify obstacles encountered during the event and to make improvements for future event implementation. Well-managed event organization was able to provide participants with a positive experience through friendly committee services, an easy registration process, adequate facilities, and a comfortable competition atmosphere. These conditions contributed to increased customer loyalty, as reflected in the participants' willingness to participate in future events, recommend Jogja Billiard Jaktim to others, and provide positive evaluations of the event organization. Therefore, the event management implemented at Jogja Billiard Jaktim plays an important role in improving customer loyalty.

Keywords: Event Management, Customer Loyalty, Sports Event, Billiards, Jogja Billiard Jaktim.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal	
Pembimbing I		28/7/2026	
Dr. Muhamad Arif, M.Pd NIP. 202501230219831101			
Pembimbing II		29/7/26	
Dr. Drs. Zulham, M.Si., MCE NIP. 197203022005011002			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si NIP. 196911302000031001	Ketua		29/7/2026
Divya Zuhra Rahmawati, M.Pd NIP. 198807102025062001	Sekretaris		28/7/2026
Dr. Muhamad Arif, M.Pd NIP. 202501230219831101	Anggota		28/7/2026
Dr. Drs. Zulham, M.Si., MCE NIP. 197203022005011002	Anggota		29/7/26
Dr. Heni Widyaningsih, SE, M.SE NIP. 197201221999032001	Anggota		27/7-2026

Tanggal Lulus : 21 Juli 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya tulis dengan judul "Analisis Manajemen Event Jogja Billiard Jaktim dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini merupakan hasil pemikiran, gagasan, penelitian, analisis, dan penyusunan saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.
3. Seluruh isi skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang diakui sebagai karya saya sendiri. Setiap kutipan, pendapat, teori, data, maupun hasil penelitian yang berasal dari penulis lain telah dicantumkan sumbernya secara benar sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan tercantum dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau melanggar etika akademik, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Ridho Alfaridzi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ridho Alfaridzi
NIM : 1605621026
Fakultas/Prodi : Olahraga Rekreasi
Alamat email : ridhomuhammad506@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :
ANALISIS MANAJEMEN EVENT JOGJA BILLIARD JAKTIM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juli 2026

Penulis

(Muhammad Ridho Alfaridzi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Manajemen Event Jogja Billiard Jaktim dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan, dukungan, do'a, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada ibu Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, S.Pd., M.Pd yang telah memberikan ilmu selama di Universitas Negeri Jakarta, bapak Dr. Muhammad Arif, M.Pd dan bapak Dr. Drs.Zulham, M.Si., MCE, serta kepada pembimbing akademik saya bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd., M.Si yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen, keluarga, teman-teman, serta pihak Jogja Billiard Jaktim yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen event dan loyalitas pelanggan.

Jakarta, 2026

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II.....	6
KAJIAN TEORITIK.....	6
A. Deskripsi Konseptual	6
1. Manajemen.....	6
2. Event	7
3. Manajemen Event	9
4. Loyalitas Pelanggan.....	14
5. Billiard	19
B. Kerangka Berpikir.....	23
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27

A. Tujuan Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Metode Penelitian.....	27
D. Populasi dan Sampel	28
E. Teknik pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Analisis Data	31
H. Uji Keabsahan Data	32
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Data	33
1. Gambaran Umum Jogja Billiard Jaktim.....	34
2. Profil Informan Penelitian	36
3. Gambaran Penyelenggaraan Event Turnamen Billiard	37
4. Karakteristik Informan Penelitian.....	39
5. Gambaran Kondisi Lokasi Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Pelaksanaan Penelitian.....	41
2. Hasil observasi.....	43
3. Hasil wawancara ketua dan panitia.....	45
4. Profiling Narasumber Peserta Turnamen.....	64
5. Hasil Wawancara Peserta	65
6. Analisis Data Penelitian.....	78
C. Pembahasan.....	86
1. Pembahasan Tahap Riset.....	87
2. Pembahasan Tahap Desain.....	88
3. Pembahasan Tahap Perencanaan.....	90
4. Pembahasan Tahap Koordinasi dan Implementasi	93
5. Pembahasan Tahap Evaluasi	95
6. Implikasi Hasil Penelitian.....	97
BAB V.....	99

KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101
1. Bagi Pengelola Jogja Billiard Jaktim.....	101
2. Bagi Panitia Penyelenggara Event.....	101
3. Bagi Peserta	102
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN I	106
LAMPIRAN II.....	110
LAMPIRAN III	136
LAMPIRAN IV	143



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profiling Narasumber Peserta.....	64
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Bill Harian Jogja Billiard Jaktim	2
Gambar 4.1 Lambang Joja Billiard Jaktim di Pintu Masuk.....	34
Gambar 4.2 Penyelenggaraan Babak Penyisihan.....	37
Gambar 4.3 Suasana di Dalam Joja Billiard Jaktim.....	40

