

**TINGKAT KEPUASAN SISWA MAN 3 YANG MENGIKUTI
EKSTRAKURIKULER SENAM AEROBIK TERHADAP
KINERJA PELATIH SENAM AEROBIK**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Olahraga**



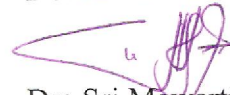
**Oleh
Rizky Amelia
08601241035**

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
JURUSAN PENDIDIKAN OLAAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 yang Mengikuti Ekstrakurikuler Senam Aerobik terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik”** yang disusun oleh Rizky Amelia, NIM 08601241035 ini telah disetujui pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, April 2013
Dosen Pembimbing,



Dra. Sri Mawarti, M.Pd
NIP. 19590607 198703 2 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, April 2013

Yang menyatakan,



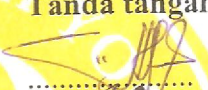
Rizky Amelia

NIM.08601241035

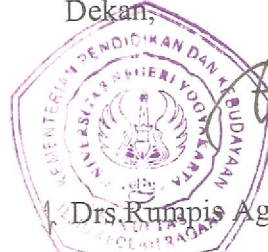
PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 yang Mengikuti Ekstrakurikuler Senam Aerobik terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik” ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 19 April 2013 dan telah dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Drs.Sri Mawarti, M.Pd	Ketua Penguji		13/5-2013
Hedi Ardiyanto H, M.Or	Sekretaris Penguji		13/5-2013
Dr.Sugeng Purwanto	Penguji I		28/4-2013
Drs.F.Suharjana, M.Pd	Penguji II		10-05-2013

Yogyakarta, Juni 2013
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Dekan,



Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S

NIP. 19600824 198601 1 001

MOTTO

1. Takut pada Tuhan, karena Dialah yang menjadikan semua ini (Rizky Amelia)
2. Kebohongan pada seseorang akan menjatuhkan orang itu sendiri (Rizky Amelia)
3. Hiasilah hidup ini dengan senyum, sabar, jujur dan semangat (Rizky Amelia)

PERSEMBAHAN

Karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang memiliki peran penting bagi saya, yakni:

1. Orangtuaku, Alm Bapak Tantowi dan Ibu Siti Umayah yang telah memberikan segalanya.
2. Semua Kakak dan Adikku, Heri Marlina, Hera Istanti, Neni Wigiyati, Prastiani Bhekti Rahayu, Yoga Amri Nugroho.

TINGKAT KEPUASAN SISWA MAN 3 YANG MENGIKUTI EKSTRAKURIKULER SENAM AEROBIK TERHADAP KINERJA PELATIH SENAM AEROBIK

Oleh:
Rizky Amelia
08601241035

Abstrak

Tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta belum diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Subyek dari penelitian ini adalah siswa MAN 3 Yogyakarta yang mengikuti ekstrakurikuler senam aerobik, yaitu sebanyak 22 siswa, dan hanya 17 siswa yang memenuhi syarat. Pengambilan data menggunakan kuisioner, dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,943. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta sebagian besar masuk dalam kategori tinggi. Secara rinci, sebanyak 0 siswa (0,00%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 9 siswa (52,94%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi, sebanyak 8 siswa (47,06%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah. Tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah dan sangat rendah.

Kata kunci: *kepuasan, pelatih, senam.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya milik Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “ Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 yang Mengikuti Ekstrakurikuler Senam Aerobik terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik”.

Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, khususnya pembimbing. Penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmad Wahab, M.Pd. MA., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan segala kemudahan dalam melaksanakan studi dan penelitian.
2. Bapak Drs.Rumpis Agus Sudarko, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, yang telah memberikan izin penelitian serta segala kemudahan yang telah diberikan.
3. Bapak Drs.Amat Komari, M.Si., selaku ketua jurusan POR, yang telah memberikan kelancaran dan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi.
4. Ibu Dra. Sri Mawarti, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen FIK yang telah mengajar selama di bangku kuliah.

6. Mas yoga yang selalu menemaniku dikala suka dan sedih,cinta dan sayangmu selalu ada.
7. Para responden penelitian yang telah membantu dalam proses penelitian.
8. Teman-teman PJKR A 2008, terimakasih banyak atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
9. Semua pihak yang telah membantu saya, tanpa adanya kalian skripsi ini tidak akan berhasil.

Yogyakarta, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kepuasan Peserta Senam.....	8
2. Instruktur Senam.....	20
3. Senam.....	24
B. Penelitian yang Relevan.....	34
C. Kerangka Berpikir.....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	37
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data Instrumen Penelitian.....	39
E. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Perhitungan Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	45
B. Deskripsi Lokasi dan Subjek Penelitian.....	45
C. Deskripsi Data Penelitian.....	46
D. Hasil Analisis Data.....	49
E. Pembahasan.....	60

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	66
B. Implikasi Penelitian.....	66
C. Keterbatasan Penelitian.....	67
D. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA.....	69
---------------------	----

LAMPIRAN.....	72
---------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Peserta Senam.....	40
Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	46
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Peserta Senam Terhadap Pelatih senam.....	49
Tabel 4. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Keberadaan.....	51
Tabel 5. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Responsif.....	52
Tabel 6. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu.....	54
Tabel 7. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelesaian Tugas.....	56
Tabel 8. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Profesionalisme.....	57
Tabel 9. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh.....	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelatih Senam.....	50
Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Bukti Langsung.....	52
Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Ketanggapan.....	53
Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu.....	55
Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelesaian Tugas.....	57
Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Profesionalisme.....	58
Gambar 7. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penyusunan	73
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Tugas Akhir Skripsi	74
Lampiran 3. Lembar Pengesahan Surat ijin	75
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian.....	76
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 6. Daftar Responden Pengisi Kuisisioner Penelitian.....	83
Lampiran 7. Data Penelitian.....	84
Lampiran 8. Frekuensi Data.....	85
Lampiran 9. Perhitungan Interval Kategori.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Olahraga dewasa ini telah berkembang menjadi kebutuhan dan gaya hidup bagi masyarakat. Olahraga dilakukan sebagai bentuk usaha untuk memperoleh kebugaran tubuh dan derajat kesehatan. Banyak pilihan jenis olahraga yang dapat dilakukan oleh masyarakat maupun siswa disekolah. Salah satu cabang olahraga yang paling digemari dan sering menjadi pilihan masyarakat untuk melakukan aktivitas olahraga adalah senam.

Senam merupakan cabang olahraga yang sering kali menjadi pilihan masyarakat ataupun para siswa di sekolah untuk berolahraga. Selain karena tidak membutuhkan biaya yang mahal, olahraga senam juga relatif mudah untuk dilakukan. Senam menjadi menarik juga karena banyaknya jenis senam yang dapat dipilih oleh masyarakat sesuai dengan kesukaannya.

Dalam perkembangannya, untuk memenuhi permintaan pasar terhadap cabang olahraga senam, banyak sekali bermunculan sanggar senam. Hampir di setiap kota besar bahkan sekarang telah merambah sampai ke pinggiran kota terdapat sanggar senam. Hal ini disebabkan karena tingginya minat masyarakat untuk berolahraga. Selain melalui sanggar senam, tidak jarang kelompok masyarakat atau bahkan kalangan sekolah memanggil instruktur senam secara privat untuk melatih kelompok/organisasinya untuk berolahraga secara rutin.

Persaingan dalam memberikan pelayanan jasa senam yang berkembang sekarang ini semakin ketat. Semakin banyaknya penawaran produk jasa senam, membuat konsumen semakin leluasa untuk menentukan pilihan. Keadaan ini menyebabkan setiap penyedia layanan jasa senam maupun pelatih/instruktur senam untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Salah satunya yaitu dengan menerapkan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002: 18).

Kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan jasa. Pelanggan yang puas akan memberikan keuntungan pada penyedia layanan jasa senam maupun instruktur senam karena konsumen akan percaya dan loyal untuk menggunakan jasanya kembali. Selain itu penyedia layanan jasa senam maupun pelatih senam akan memperoleh keuntungan memperluas bangsa pasar karena konsumen yang puas akan merekomendasikan kepada orang lain.

Penyedia layanan jasa senam maupun pelatih senam harus dapat mengikuti perubahan dan memenuhi keinginan konsumen dengan membuat analisis, pertimbangan, dan strategi agar keberadaannya diakui sebagai penyedia layanan jasa senam yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu perubahan yang terjadi adalah perubahan tentang penilaian kualitas

pelayanan, yang dulu ditentukan oleh penyedia pelayanan jasa sekarang berubah didasarkan pada penilaian konsumen. Keberhasilan penyedia layanan jasa senam dimulai dari mutu, bukan *cost*, jika mutu terjamin, *cost* akan turun, permintaan pasar dan produktivitas akan naik, hasilnya adalah kepuasan pelanggan (Kuntjoro, 1995: 24).

Kinerja dan kualitas pelayanan jasa yang tinggi yang diberikan oleh pelatih/instruktur merupakan faktor terpenting bagi kepuasan peserta senam. Pelatih/instruktur senam mungkin dapat mengalami kegagalan dalam memberikan kepuasan kepada peserta apabila tidak mengetahui bentuk layanan yang sebenarnya diinginkan oleh peserta. Persepsi peserta terhadap kualitas jasa senam akan memberikan kepuasan kepada peserta, yang kemudian menciptakan minat bagi peserta untuk melakukan penggunaan ulang layanan jasa senam tersebut.

Pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk membangun kepuasan konsumen. *Member* senam sebagai pelanggan dan pengguna jasa layanan senam selalu memperhatikan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh pelatih senam dalam melatih senam. Aspek tersebut meliputi fasilitas jasa yang diberikan, bentuk pelayanan yang diberikan, pengalaman penggunaan jasa layanan senam sebelumnya dan pengalaman setelah menggunakan pelayanan jasa senam yang diberikan.

Pelayanan jasa senam juga diberikan oleh UNY terutama diberikan oleh mahasiswa pendidikan keolahragaan dengan cabang senam sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat atau sekolah dalam bentuk pemberian latihan ekstrakurikuler senam kepada MAN 3 Yogyakarta. MAN 3 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah yang menyelenggarakan kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler, intrakurikuler merupakan kegiatan pendidikan yang wajib diikuti oleh siswa. Sedangkan ekstrakurikuler adalah kegiatan pendidikan di luar mata pelajaran dan pelayanan konseling untuk membantu pengembangan peserta didik sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, dan minat mereka melalui kegiatan yang secara khusus diselenggarakan oleh pendidik dan atau tenaga kependidikan yang berkemampuan dan berkewenangan di sekolah.

Kegiatan ekstrakurikuler dilakukan pada sore hari setelah siswa selesai sekolah yaitu mulai pukul 14.30 sampai 15.30. Dalam ekstrakurikuler di MAN 3 Yogyakarta terdapat banyak pelatihan olahraga salah satunya berupa pelatihan senam. Senam yang diajarkan berupa senam aerobik dimana senam aerobik merupakan senam yang saat ini banyak digemari oleh semua kalangan termasuk siswa MAN 3 Yogyakarta. Peserta yang mengikuti program ini adalah siswa kelas 1 dan kelas 2. Harapan yang tidak dapat dipenuhi dengan baik oleh penyelenggara dan pelaksanaan program akan menimbulkan ketidakpuasan siswa sehingga program tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Padahal senam yang baik biasanya diikuti oleh siswa dengan baik apabila pelatih senam dalam memberikan contoh gerakan tidak terlalu sulit diikuti oleh

siswa. Tetapi pada kenyataannya meskipun gerakan yang diberikan tidak terlalu sulit masih terdapat banyak siswa yang malas mengikuti kegiatan tersebut, dan terkadang tidak mengikuti sama sekali. Hal itu terlihat pada saat pengajaran senam diberikan kepada siswa dan siswa masih belum bisa memahami dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, alasan peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 yang Mengikuti Ekstrakurikuler Senam Aerobik terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik”. Hal ini dikarenakan di MAN 3 Yogyakarta banyak siswa yang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler senam aerobik yang dilaksanakan oleh pihak sekolah. Disamping hal tersebut peneliti juga merupakan instruktur atau pelatih senam aerobik dan ingin mengetahui apakah kinerja yang diberikan peneliti dapat memuaskan peserta yang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler senam aerobik ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih terdapat siswa yang suka bermalas-malasan pada saat kegiatan senam berlangsung.
2. Tidak semua siswa pada saat jam kegiatan ekstrakurikuler senam berlangsung mengikuti kegiatan tersebut.
3. Gerakan yang diberikan guru masih sulit untuk diikuti oleh siswa.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini fokus pada tujuan penelitian, maka permasalahan penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan siswa di MAN 3 terhadap kinerja pelatih senam.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Seberapa besar tingkat kepuasan peserta senam terhadap kinerja pelatih senam di MAN 3 Yogyakarta?”.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dapat dijadikan kajian bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan tema yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen organisasi senam dalam menentukan kebijakan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen.

b. Bagi Praktisi Instruktur/Pelatih Senam

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bentuk evaluasi kinerja layanan jasa yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan jasanya untuk mencapai kepuasan pelanggan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung masalah manajemen layanan jasa yang baik dan bagaimana menciptakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara pihak konsumen dan pihak penyedia layanan jasa.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Peserta Senam

a. Pengertian Kepuasan

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pelanggan adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pelanggan puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pelanggan merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya

Definisi kepuasan menurut Kotler (2002: 42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Fandy Tjiptono (2001: 24), menyebutkan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Supranto (2006: 44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Barnes (2003: 64) menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Day yang dikutip oleh Nasution (2010: 104) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta senam adalah kesesuaian antara kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan (Sunarto, 2004: 364). Menurut Kotler (2002: 10) kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak

puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira.

Menurut Amir (2005: 13) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Nasution (2010: 104) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta senam mencakup harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila hasil kinerja yang dirasakan dibawah harapan, maka peserta senam akan kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, peserta senam akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, peserta senam akan sangat puas.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan. Sebagai penyedia layanan jasa perlu untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yang dikemukakan oleh Nasution (2010: 105) adalah;

(1) Kebutuhan dan keinginan: berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang melakukan transaksi dengan penyedia layanan jasa. Jika kebutuhan dan keinginan peserta besar, maka harapan peserta akan tinggi; (2) Pengalaman masa lalu: pengalaman yang dirasakan pelanggan ketika memanfaatkan layanan jasa di masa lalu; (3) Pengalaman dari teman: teman dan relasi sering kali menceritakan kualitas layanan jasa tertentu, yang akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan jasa tersebut; (4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran: iklan dan pemasaran yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa diharapkan tidak terlalu berlebihan sehingga tidak menumbuhkan ekspektasi yang berlebihan dari pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Mowen dan Minor (2002: 100) adalah diskonfirmasi ekspektasi/ pengharapan, persepsi kelayakan, atribut sebab-akibat, kinerja produk awal dan keadaan afeksi konsumen.

1) Diskonfirmasi ekspektansi/pengharapan

- a) Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan, yaitu karakteristik produk, faktor-faktor promosi, faktor-faktor lainnya dan karakteristik konsumen.
- b) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kinerja aktual.

2) Persepsi kelayakan

Kewajaran atau kelayakan sangat dipusatkan pada diri sendiri untuk sebagian besar konsumen, yaitu mereka melihat bahwa mereka akan memperoleh transaksi yang wajar bila hasilnya tinggi dan masukan penjual tinggi. Satu hal lain adalah bahwa persepsi

kelayakan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan menyeluruh konsumen daripada persepsi bahwa harapan salah diinformasikan.

3) Atribusi sebab-akibat

Atribusi yang dibuat konsumen dapat sangat mempengaruhi kepuasan pasca pembelian mereka dengan suatu produk atau jasa. Bila produk gagal (yaitu kinerja di bawah harapan), maka konsumen akan berupaya untuk menentukan penyebab kegagalan ini. Bila mereka melambangkan kegagalan pada produk atau jasa itu sendiri, mereka mungkin merasa tidak puas, tetapi jika mereka melambangkan kegagalan pada faktor kebetulan atau tindakan mereka sendiri, mereka tidak mungkin merasa tidak puas.

4) Kinerja produk awal

Hasil penelitian menunjukkan meskipun konsumen sepenuhnya mengharapkan agar suatu produk kurang berhasil, namun mereka masih merasa tidak puas bila produk itu berhasil.

5) Keadaan afeksi konsumen

Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif konsumen yang dihubungkan dengan produk atau jasa setelah pembelian dan selama pemakaian.

Menurut Supranto (2006: 107) ada enam butir kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) *Availability of service* (Keberadaan Pelayanan), meliputi keberadaan karyawan pada saat bekerja.
- 2) *Responsiveness of Service* (Tanggapan Pelayanan), meliputi daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan, memberikan motivasi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan.
- 3) *Timeliness of Service* (Ketepatan Pelayanan), meliputi kemampuan karyawan untuk memberikan ketepatan sesuai dengan waktu yang ditentukan serta disiplin dan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakannya.
- 4) *Professionalism of Service* (Profesionalisme Pelayanan), merupakan ketrampilan dari karyawan berupa pengetahuan praktek, penguasaan ilmu dalam hal melayani pelanggan.
- 5) *Over all satisfaction with Service* (Kepuasan keseluruhan dengan Pelayanan), merupakan kepuasan menyeluruh atas apa yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- 6) *Over all satisfaction with Product* (Kepuasan keseluruhan dengan barang), meliputi kepuasan menyeluruh terhadap fasilitas atau barang yang digunakan.

Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan bahwa terdapat lima faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

- 1) Kualitas produk

Faktor kualitas produk sangat penting dalam sektor jasa. Konsumen akan merasa senang apabila hasil evaluasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas. Produk yang ditawarkan perusahaan dapat berupa barang maupun jasa.

2) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu. Kepuasan yang muncul bukan akibat dari kualitas produk, tetapi dari nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4) Harga

Produk dengan kualitas sama tetapi mempunyai harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Tingkat harga yang ditetapkan perusahaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2001: 28) adalah:

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal digunakan.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kuswadi (2004:

17) dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor berikut:

1) Mutu produk atau jasa.

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

2) Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

3) Harga

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

4) Waktu penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas

produk atau kinerja jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Nasution (2010: 120), terdapat empat metode pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Pelatih harus memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, kritik, dan keluhan mereka. Dengan metode ini maka pelatih akan memperoleh informasi dan dapat menjadi masukan, sehingga peserta dapat mengambil langkah dengan cepat untuk bereaksi dan mengatasi permasalahan yang ada.

2) *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mengutus seseorang untuk menjadi pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, kemudian mereka mengamati cara kerja perusahaan tersebut dalam hal pelayanan permintaan, penanganan keluhan, dan sebagainya, kemudian melaporkannya.

3) *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah ke perusahaan lain. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan-alasan mereka sehingga

perusahaan dapat mengambil langkah untuk menyempurnakan produk atau jasa yang diberikan dan memperbaiki kebijakan-kebijakannya.

4) Survei kepuasan pelanggan

Untuk meneliti kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan survei, baik melalui telepon atau wawancara langsung. Dengan metode ini perusahaan akan memperoleh informasi, tanggapan, dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

Sedangkan dimensi pengukuran kepuasan pelanggan menurut Parasuraman (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2001: 20), dalam mengevaluasi kepuasan jasa yang bersifat *intangible* konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dan tanggap.

- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi pengukuran kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Nasution (2010: 123) meliputi: (1) Keandalan; (2) Kereponsifan/ketanggapan; (3) Keyakinan; (4) Empati; (5) Berwujud. Sedangkan pengukuran kepuasan pelanggan menurut Supranto (2006: 16) pada bidang mutu pendukung staf adalah sebagai berikut (1) Keberadaan dukungan (*availability of support*); (2) Ketanggapan dukungan (*responsiveness of support*); (3) Ketepatan waktu dukungan (*timeliness of support*); (4) Penyelesaian dukungan (*completeness of support*); (5) Profesionalisme dukungan (*professionalism of support*); (6) Kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction of support*).

Berdasarkan pendapat ahli tentang berbagai metode, atribut dan dimensi pengukuran kepuasan pelanggan yang paling cocok untuk melakukan pengukuran kepuasan peserta senam adalah dimensi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Supranto (2006: 16) yang meliputi keberadaan, ketanggapan, ketepatan waktu, penyelesaian, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh.

2. Instruktur/Pelatih Senam

a. Pengertian

Instruktur/pelatih senam merupakan salah satu bagian penting dari keseluruhan manajemen organisasi usaha kepelatihan senam atau pusat kebugaran, karena seorang instruktur/pelatih selalu berhadapan langsung dengan konsumen, sehingga kualitas manajemen kepelatihan senam atau pusat kebugaran sering dilihat dengan berdasar pada kualitas instruktur/pelatihnya (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

Menurut Djoko Pekik (2002: 16) “pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi”. Menurut Thompson (dalam Djoko Pekik Irianto, 2002: 17) “pelatih harus mampu berperan sebagai: guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manajer, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan (sain) dan sebagai mahasiswa”. Menurut Djoko Pekik Irianto (2002: 22) “Pelatih yang baik dituntut untuk dapat memodifikasi atau merubah gaya kepemimpinannya disesuaikan dengan atlet beserta situasinya”.

Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa instruktur/pelatih senam aerobik merupakan seseorang yang mengajarkan rangkaian gerakan-gerakan aerobik dari awal sampai akhir secara runtut dan dapat dikuasai oleh peserta didik.

b. Kompetensi Instruktur Senam

Domain afektif sebagai bagian dari indikator perilaku dapat dijadikan acuan dalam menggambarkan kompetensi seorang pelatih/instruktur aerobik. Aspek-aspek afektif yang dapat dijadikan indikator untuk mengetahui kompetensi pelatih senam aerobik adalah sebagai berikut (<http://www.pusdiknakes.or.id>):

1) Aspek Menerima (*Receiving*)

Dalam hal ini seorang instruktur senam aerobik harus dapat menerima berbagai tuntutan pekerjaan seperti instruksi manajer, tugas dan wewenang, jadwal melatih, ekspektasi para peserta. Juga harus memiliki kesadaran bahwa kesulitan-kesulitan yang dihadapi dilapangan merupakan tantangan pekerjaan (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

2) Aspek Tanggapan (*Responding*)

Dalam hal ini seorang pelatih senam aerobik harus dapat memberikan tanggapan yang bersifat positif dari berbagai informasi dan kritikan yang ditujukan kepadanya. Juga harus dapat berpartisipasi aktif terhadap berbagai kegiatan yang ada dengan memberikan informasi dan tanggapan yang proporsional sesuai tugas dan wewenangnya (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

3) Aspek Menilai (*Evaluating*)

Dalam hal ini seorang instruktur senam aerobik harus memberikan informasi dan penilaian yang objektif bagi manajemen dan member mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan lingkup tugas dan wewenangnya. Selain itu harus dapat melakukan perbaikan terhadap berbagai hal yang dianggap masih kurang maksimal, terutama berkaitan dengan performanya di lapangan (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

4) Organisasi (*Organization*)

Dalam hal ini seorang pelatih senam harus dapat mengorganisasi kebutuhan, baik kebutuhan pribadi maupun manajemen. Hal ini berarti seorang pelatih senam harus dapat menetapkan skala prioritas dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

5) Karakterisasi (*Characterization*)

Dalam hal ini seorang pelatih senam harus dapat bersikap secara konsisten dengan nilai-nilai yang diterimanya, sehingga sikapnya merupakan cerminan atau ciri khasnya. Hal ini berarti seorang pelatih senam harus mempunyai kejujuran, keyakinan yang kuat, dan motivasi yang baik (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

Pelatih senam juga harus mempunyai kompetensi kognitif atau pengetahuan. Domain kognitif sebagai bagian dari indikator perilaku dapat dijadikan acuan dalam menggambarkan kompetensi seorang

Pelatih senam. Aspek-aspek kognitif yang dapat dijadikan indicator untuk mengetahui kompetensi pelatih senam adalah sebagai berikut:

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Dalam hal ini seorang pelatih senam harus mempunyai pengetahuan yang memadai tentang senam aerobik dan berbagai hal yang berkaitan dengan kebugaran jasmani dan kesehatan. Hal utama yang harus dimiliki pada level ini diantaranya adalah mampu menyebutkan, menggambarkan dan mengurutkan susunan latihan senam aerobik untuk berbagai tujuan.

2) Pemahaman (*Comprehension*)

Dalam hal ini seorang pelatih senam harus menjelaskan pengetahuan dan informasi yang diperolehnya dengan kata-kata sendiri. Hal ini berarti pelatih senam harus dapat diantaranya menjelaskan tentang senam aerobik, kebugaran jasmani dan kesehatan. Selain itu harus dapat mengkaji ulang akibat dari kesalahan latihan.

Domain afektif dan kognitif tersebut sangat mendukung kompetensi psikomotorik pelatih. Domain tersebut membentuk satu kompetensi dengan karakteristik yang kuat. Domain psikomotorik merupakan modal utama bagi instruktur senam. Domain kognitif, afektif dan psikomotorik pelatih senam juga harus didukung dengan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi. Kompetensi atau

kemampuan berinteraksi yang harus dimiliki oleh pelatih/instruktur menurut Djoko Pekik Irianto (2007: 7) adalah sebagai berikut: (1) Enerjik, simpatik; (2) Tertib, menyenangkan, rasa aman; (3) Memotivasi; (4) Mampu mengorganisasi; (5) Metode tepat; (6) Bahan variatif; (7) Sarana; (8) Disiplin dan tanggung jawab.

Lebih lanjut Djoko Pekik Irianto (2007: 8) mengemukakan seorang pelatih/instruktur juga harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yaitu: (1) Dua arah; (2) Sederhana; (3) Jelas; (4) Umpan balik; (5) Optimis; (6) Memberi semangat; (7) Empati; (8) Menerima kritik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pelatih senam harus mempunyai kompetensi dan keterampilan meliputi domain afektif, kognitif dan psikomotorik yang didukung dengan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi.

3. Hakikat Senam

a. Pengertian Senam

Senam merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*Gymnastics*”. Hidayat (1994: 8) mendefinisikan senam sebagai latihan tubuh yang diciptakan dengan sengaja, disusun secara sistematis dan dilakukan secara sadar dengan tujuan membentuk dan mengembangkan pribadi secara harmonis.

Olahraga senam aerobik itu sendiri sering diartikan sebagai olahraga yang gerakannya dipilih dan dilakukan sesuai dengan keinginan pelakunya dan menggunakan iringan musik. Senam aerobik adalah serangkaian gerak yang dipilih secara sengaja dengan cara mengikuti irama musik yang juga dipilih sehingga melahirkan ketentuan ritmis, kontinuitas, dan durasi tertentu (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

Senam merupakan kegiatan fisik yang paling kaya struktur gerakannya. Dilihat dari taksonomi gerak umum, senam bisa secara lengkap diwakili oleh gerak-gerak dasar yang membangun pola gerak yang lengkap, dari mulai gerak lokomotor, nonlokomotor, sekaligus manipulative. Sedangkan bila dilihat dari pola lingkungan dimana senam dilakukan, senam pun termasuk diantara dua kutub ketrampilan yang terbuka (*open skills*) dan yang tertutup (*close skills*). Maksudnya, setiap ketrampilan senam berada di wilayah abu-abu (*grey area*) kedua kutub itu, karena tidak bisa disebut benar-benar tertutup dan juga tidak murni terbuka. (agus mahendra, 2000:19)

b. Pengertian Senam Aerobik

Senam aerobik adalah salah satu jenis olahraga senam yang menyenangkan untuk dilakukan karena senam ini menggunakan musik. Senam aerobik merupakan gabungan gerakan-gerakan yang *energetic* dan kreatif, berirama cepat dengan gerakan dasar kaki

jalan-loncat sesuai dengan fungsi senam aerobik itu sendiri.
(<http://bloggaul.com/senamaerobik>).

Menurut Menke G. Frank dalam *Encyclopedia of Sport* (1960) senam terdiri dari gerakan-gerakan yang luas/banyak atau menyeluruh dari latihan-latihan yang dapat membangun atau membentuk otot-otot tubuh seperti: pergelangan tangan, punggung, lengan dan lain sebagainya. Senam atau latihan tersebut termasuk juga: unsur-unsur jungkir balik, lompatan, memanjat dan keseimbangan
(<http://www.konidki.or.id/persani/PD-PERSANI>).

Senam menurut Agus Mahendra (2000: 9) adalah suatu latihan tubuh yang dipilih dan dikonstruksi dengan sengaja, dilakukan secara sadar dan terencana, disusun secara sistematis dengan tujuan meningkatkan kesegaran jasmani, mengembangkan keterampilan dan menambah nilai-nilai mental spiritual. Definisi senam yang dikemukakan oleh Peter H. Werner dalam Agus Mahendra (2000: 9) adalah bentuk latihan tubuh pada lantai dan pada alat yang dirancang untuk meningkatkan daya tahan, kekuatan, kelentukan, kelincahan serta kontrol tubuh.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan beberapa ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan senam adalah aktivitas fisik yang terdiri dari gerakan-gerakan dilakukan secara sadar dan

secara sistematis dengan tujuan meningkatkan kesegaran jasmani dan mengembangkan keterampilan.

c. Karakteristik Gerak Dasar Senam

Kemampuan senam dibangun berdasarkan keterampilan dasar lokomotor, non lokomotor dan manipulatif.

1) Keterampilan lokomotor dan non lokomotor

Lokomotor diartikan sebagai gerak berpindah seperti jalan, lompat, berderap, jingkat, *leaping*, *skipping* dan *sliding*. Gerak lokomotor dalam senam diperlukan untuk menambah momentum horizontal, seperti berlari ketika melakukan awalan. Guna memperoleh daya yang kuat, pesenam harus mengontraksikan otot-ototnya untuk mengarahkan daya internal yang digabungkan dengan daya internal yang bisa jadi dihasilkan dari alat yang dipakai (Agus Mahendra, 2000: 20).

Keterampilan non lokomotor adalah gerak tidak berpindah tempat, mengandalkan ruas-ruas persendian tubuh untuk membentuk posisi yang berbeda dengan tetap tinggal di satu titik (Agus Mahendra, 2000: 21). Dalam senam, keterampilan non lokomotor digunakan dalam melakukan gerakan kalestenik yang berkaitan dengan kelentukan.

2) Keterampilan manipulatif

Keterampilan manipulatif diartikan sebagai kemampuan untuk memanipulasi objek tertentu dengan anggota tubuh seperti tangan, kaki atau kepala. Keterampilan yang termasuk didalamnya diantaranya menangkap, melempar, memukul, menendang, mendribbling (Agus Mahendra, 2000: 22). Keterampilan ini terutama sering dilakukan pada cabang senam ritmik. Penggunaan alat pada senam ritmik memberikan kesempatan bagi pesenam untuk mengembangkan dan memaksimalkan kemampuan gerak manipulatif.

Senam aerobik mempunyai sistematika latihan yang meliputi latihan pemanasan, latihan inti dan latihan pendinginan. Berikut ini merupakan pembahasan mengenai sistematika latihan senam aerobik (<http://www.pusdiknakes.or.id>):

1) Pemanasan (*Warm-up*)

Kegiatan ini merupakan kegiatan pendahuluan yang pelaksanaannya mengandung unsur sebagai berikut:

- a) Peningkatan suhu tubuh dan secara bertahap meningkatkan jumlah denyut nadi, dari denyut nadi istirahat ke denyut nadi latihan. Peningkatan suhu tersebut biasanya dilakukan dengan gerakan, seperti jalan di tempat atau gerakan dasar yang

sederhana seperti mengayunkan kepala ke samping kiri dan kanan dan gerakan lengan atau kaki yang sederhana

- b) Peningkatan elastisitas otot dan ligamentum di sekitar persendian. Latihan untuk meningkatkan elastisitas otot dan ligamentum ini dapat dilakukan dengan gerakan peregangan terhadap kelompok otot besar yang ditahan dalam waktu tertentu. Pelaksanaannya harus dilakukan secara perlahan-lahan dan tidak terlampau memaksakan.
- c) Untuk mempersiapkan tubuh baik fisik maupun mental ke aktivitas yang dilaksanakan.

2) Kegiatan inti

Kegiatan inti biasanya merupakan gerakan yang sudah lebih aktif dan melibatkan gerakan yang disiplin untuk melatih bagian tubuh tertentu dengan pengulangan yang cukup. Kegiatan ini hendaknya mengikuti alur tertentu yang sudah direncanakan sebelumnya, gerakan yang dipilih dinilai dari bagian atas tubuh ke bawah atau dari bagian kepala, bahu, lengan, pinggang ke gerakan gabungan. Biasanya pelaksanaan dari bagian inti ini bergerak secara progresif, yaitu dari tahap gerakan tunggal bagian tubuh hingga pergerakan bagian tubuh secara bersamaan.

3) Pendinginan (*Cooling-down*)

Kegiatan tahap akhir dari senam aerobik ini harus melakukan gerakan-gerakan yang menurunkan frekuensi denyut nadi untuk kembali mendekati denyut nadi yang normal. Pelaksanaan gerakan pendinginan ini harus merupakan penurunan secara bertahap dari gerakan dengan intensitas tinggi ke gerakan yang berintensitas rendah. Ditinjau dari segi faal tubuh, perubahan gerakan yang bertahap tadi berguna untuk menghindari penumpukan asam laktat yang menyebabkan kelelahan dan rasa pegal pada otot di tempat tertentu. Dengan demikian proses pendinginan ini dimaksudkan untuk mengurangi penumpukan dari asam laktat yang merupakan sisa pembakaran dalam otot.

d. Manfaat Senam

Senam merupakan aktivitas yang dapat mendatangkan manfaat baik secara fisik maupun mental. Manfaat senam yang dikemukakan oleh Agus Mahendra (2000: 14) adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Fisik

Senam merupakan aktivitas utama yang paling bermanfaat dalam mengembangkan komponen fisik dan kemampuan gerak. Melalui aktivitas senam dapat dikembangkan kemampuan daya tahan otot, kekuatan, kelentukan, koordinasi, kelincahan dan keseimbangan.

Senam juga dapat meningkatkan kemampuan pengembangan pelurusan tubuh, penguasaan dan kesadaran tubuh secara umum dan keterampilan-keterampilan senam. Kemampuan yang dikembangkan ketika mengikuti kegiatan senam bersifat fundamental terhadap gerak secara umum (Agus Mahendra, 2000: 15).

2) Manfaat mental dan sosial

Dalam mengikuti aktivitas senam, anak dituntut untuk berfikir tentang perkembangan keterampilannya. Anak harus mampu menggunakan kemampuan berfikirnya untuk pemecahan masalah gerak, sehingga kemampuan mental anak akan ikut berkembang (Agus Mahendra, 2000: 15).

Aktivitas senam memberikan pengaruh dalam meningkatkan *self-concept*. Hal ini disebabkan aktivitas senam memberikan kesempatan bagi anak untuk memperoleh banyak pengalaman untuk mengontrol tubuhnya sehingga dapat membentuk konsep diri yang baik.

Pada umumnya senam ditujukan untuk meningkatkan kebugaran jasmani, khususnya kerja jantung dan paru-paru. Senam aerobik bertujuan untuk meningkatkan kemampuan jantung dan paru-paru serta pembentukan tubuh. Gerakan-gerakan yang dipilih tentu

saja harus mengandung nilai yang diperlukan untuk kedua tujuan tersebut (<http://www.pusdiknakes.or.id>).

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa senam merupakan jenis olahraga pembentuk dan pengembangan pribadi secara harmonis. Namun dalam perkembangannya, senam aerobik juga dilombakan untuk tujuan prestasi. senam ditujukan untuk tujuan meningkatkan kerja jantung dan paru-paru serta pembentukan tubuh.

e. Kegiatan Senam MAN 3 Yogyakarta

Kegiatan ekstrakurikuler senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta dilaksanakan 2 kali dalam seminggu, yaitu hari Senin dan hari Rabu setiap pukul 14.30 setelah selesai kegiatan belajar mengajar dilaksanakan. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta pada hari Senin sebanyak 12 peserta dan yang mengikuti pada hari Rabu sebanyak 10 peserta. Dikarenakan peserta yang tidak dapat mengikuti pada hari Senin dapat mengikuti kegiatan pada hari Rabu.

Kegiatan ekstrakurikuler senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta dilaksanakan di dalam ruang kelas yang telah dipersiapkan sebelumnya untuk kegiatan ini.

f. Karakteristik Siswa MAN 3 Yogyakarta

Secara umum perkembangan peserta didik dapat dikelompokkan menjadi tiga aspek perkembangan yaitu perkembangan fisik, kognitif, dan prososial. Perkembangan fisik atau sering disebut juga pertumbuhan biologis (*biological growth*) meliputi perubahan-perubahan dalam tubuh (seperti ; pertumbuhan otak, sistem syaraf, organ-organ indrawi, pertambahan tinggi dan berat badan hormone dan lain-lain), perkembangan kemampuan motorik dan seksual, dan kemampuan fisik. Sedangkan perkembangan kognitif adalah salah satu aspek perkembangan peserta didik yang berkaitan dengan pengertian (pengetahuan). Kemudian perkembangan prososial mengacu pada proses perubahan kemampuan peserta didik untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya yang lebih luas.

Dilihat dari tahapan perkembangan yang disetujui oleh banyak ahli, anak usia Sekolah Menengah (SMA/MAN) berada pada tahap perkembangan pubertas (16-19 tahun). Menurut Zulkifli (2009:65) ciri-ciri remaja antara lain ; pertumbuhan fisik yang cepat, perkembangan seksual, cara berpikir kausalitas, emosi yang meluap-luap, mulai tertarik dengan lawan jenis, menarik perhatian lingkungan, dan terikat dengan kelompok.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa masa siswa SMA/MAN merupakan masa pubertas yang mempunyai banyak ciri yang unik sehingga bagi guru, khususnya guru pendidikan jasmani harus dapat pandai dalam menyusun skenario pembelajaran, Seperti menyesuaikan model pembelajaran, pengelolaan kelas, dan penggunaan media pembelajaran yang efektif, efisien dan aman.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini pernah dilakukan sebelumnya oleh:

1. Endang Rini Sukamti (2010), dengan judul penelitian “Kinerja Pelatih Senam Aerobik”. Hasil penelitian menyimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan dengan kinerja pelatih senam aerobik ($r=0,830$ dengan kontribusi sebesar 68%). Terdapat hubungan antara prestasi kerja dengan kinerja ($r=0,850$ dengan kontribusi sebesar 72%).
2. Triyanto (2010), dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pendidikan Jasmani Adaptif Anak Tunagrahita Di Sekolah Luar Biasa Negeri 2 Yogyakarta”. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas Pendidikan jasmani adaptif anak tunagrahita di SLB N 2 Yogyakarta dalam kategori tinggi sebanyak 31 orang (68,9%). Sebanyak 14 orang (31,1%)

mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori cukup, dan tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori kurang atau sangat kurang.

C. Kerangka Pikir

Kepuasan merupakan bentuk persepsi dari kualitas jasa yang dirasakan. Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas jasa yang ditunjukkan dengan baikkan kinerja pelayanan jasa yang diberikan. Apabila kualitas jasa mampu memenuhi harapan konsumen maka akan menumbuhkan kepuasan, begitu pula sebaliknya apabila harapan konsumen tidak terpenuhi maka akan timbul ketidakpuasan terhadap layanan jasa yang diberikan.

Kualitas jasa yang dipersepsi baik oleh konsumen akan berdampak pada kepuasan konsumen. Konsumen merupakan pihak yang memanfaatkan dan menggunakan jasa yang diberikan, sehingga konsumenlah yang menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan tersebut sesuai dengan yang konsumen harapkan. Semakin baik kualitas jasa dalam memenuhi harapan konsumen maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap pelatih senam merupakan bentuk persepsi kualitas jasa yang diberikan oleh pelatih senam. Tingkat kepentingan dan harapan konsumen terhadap kinerja pelatih senam harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting dalam memenuhi harapan peserta senam. Instruktur senam harus mempunyai kemampuan yang meliputi domain afektif, kognitif dan psikomotorik yang didukung dengan kemampuan berinteraksi

dan berkomunikasi. Kompetensi tersebut merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh pelatih senam untuk dapat melakukan tugasnya dengan baik. Pengukuran terhadap tingkat kepuasan peserta senam terhadap kinerja dan kualitas jasa yang dilakukan oleh instruktur senam dilakukan dengan menggunakan aspek-aspek yang meliputi keberadaan, dukungan, ketepatan waktu, penyelesaian, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh (Supranto, 2006: 16).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:8).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*. Penelitian *survey* menurut Sugiyono (2008: 7) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, dengan mempelajari data sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif dan distributif. Penelitian ini berfokus tingkat kepuasan siswa MAN 3 terhadap kinerja pelatih senam aerobik. Penelitian ini menggunakan satu variabel tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Sebagai objek penelitian adalah peneliti yang merupakan pelatih senam di MAN 3 Yogyakarta.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini adalah kepuasan peserta senam; kesesuaian harapan peserta senam dengan kinerja yang diberikan oleh instruktur senam dalam melatih senam.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2008: 72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa senam yang mengikuti ekstrakurikuler senam di MAN 3 Yogyakarta. Jumlah populasi penelitian ini adalah 22 siswa.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008: 73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik *sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel menggunakan kriteria tertentu (Sugiyono, 2008: 78). Kriteria yang diterapkan oleh peneliti dalam memilih sampel adalah sebagai berikut: (a) Peserta senam yang telah mengikuti kegiatan senam minimal 3 kali; (b) Berusia lebih dari 15 tahun; (c) Bisa baca dan tulis; (d) Bersedia menjadi sampel penelitian. Jumlah sampel penelitian ini adalah 17 siswa.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menurut M. Nazir (2005: 174) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sugiyono (2008: 135) menyebutkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang kepribadiannya atau hal-hal yang diketahui (Suharsimi Arikunto, 2002: 128).

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2008: 97) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang dihadapi. Kegunaan instrument ini agar lebih mudah dalam penelitian dan mendapatkan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2002: 127). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya.

Instrumen penelitian ini disusun dalam bentuk pernyataan dimana setiap pernyataan menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban yaitu: jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pemberian nilai menggunakan skala Likert yang bergerak dari nilai 4 sampai dengan 1 untuk item-item yang *favorabel* dan 1 sampai 4 untuk item-item yang *unfavorabel* (Sugiyono: 2008: 133).

Kisi-kisi pengembangan instrumen penelitian tentang kepuasan peserta senam adalah sebagai berikut:

Variabel	Faktor	Indikator	Butir	
			<i>Favorabel</i>	<i>Unfavorable</i>
Tingkat kepuasan peserta senam	1. Keberadaan	1. Memberikan contoh	1	2
		2. Penampilan	3	4
		3. Daya Tarik	5	6
		4. Intonasi suara	7	8
	2. Ketanggapan	1. Tanggap terhadap keluhan	9	10
		2. Memberikan motivasi	11	0
		3. Kemampuan komunikasi	12	13
		4. Rasa sosial	14	15
	3. Ketepatan waktu	1. Ketepatan waktu datang	16	17
		2. Ketepatan waktu dalam latihan	0	18
		3. Kedisiplinan	19	20
	4. Profesionalisme	1. Pengetahuan praktek	21, 22, 24	23, 25
		2. Penguasaan ilmu	26, 28	27, 29

		pendukung		
		3. Penguasaan terhadap musik	30	31
		4. Sistematika penyajian materi	32	33
	5. Kepuasan secara menyeluruh	1. Cara mengajar	34	0
		2. Pencapaian hasil	35	36
		3. Secara keseluruhan	37	38

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Peserta Senam (Sumber: Supranto, 2006: 107)

A. Uji Coba Instrumen Penelitian

Alat ukur yang digunakan harus memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, sehingga menghasilkan data yang akurat.

1. Perhitungan Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 145), sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Sugiyono (2008: 108), sebuah penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Perhitungan validitas merupakan prosedur pengujian untuk mengetahui apakah instrumen dapat mengukur dengan tepat atau tidak.

Pengujian validitas ini diukur dengan metode formula *korelasi product moment* dari Pearson (Suharsimi Arikunto, 2002: 146) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas

n = jumlah subyek

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah skor total

$\sum XY$ = jumlah hasil kali skor item dengan skor total

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total

2. Perhitungan Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. “Reliabilitas suatu instrumen menunjukkan bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik” (Suharsimi Arikunto, 2002: 154).

Rumus yang digunakan untuk perhitungan reliabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (karena datanya bertingkat) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_b^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : banyaknya instrumen

$\sum \delta_b^2$: Jumlah varians instrumen

δ_b^2 : Varians instrumen (Suharsimi Arikunto, 2002: 171)

B. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik deskriptif. Hasil statistik deskriptif akan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan peserta senam. Data dianalisis secara deskriptif dengan persentase. Sebelumnya akan dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi ideal. Pengkategorian data tersebut menggunakan kriteria sebagai berikut (Syarifudin Azwar, 2000: 76):

- | | |
|------------------------------------|---------------|
| 1. $X \geq M + 1,5 \text{ SD}$ | Sangat Tinggi |
| 2. $M \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$ | Tinggi |
| 3. $M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M$ | Rendah |
| 4. $X \leq M - 1,5 \text{ SD}$ | Sangat Rendah |

Selanjutnya data akan dianalisis menggunakan persentase dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2006: 43):

$$P = F / N \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase yang dicari

F : Frekuensi

N : *Number of Cases* (jumlah individu)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Perhitungan Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada 20 orang responden kelompok senam PJKA Yogyakarta diketahui dari 42 butir terdapat 4 butir yang gugur karena mempunyai nilai r hitung $< r$ tabel ($n=20$, r tabel 5% sebesar 0,444). Butir gugur tersebut yaitu nomor 12 dengan r hitung sebesar 0,205, nomor 19 dengan r hitung sebesar 0,190, nomor 24 dengan r hitung sebesar 0,021, dan no 38 dengan r hitung 0,201. Butir gugur selanjutnya tidak digunakan dalam pengambilan data penelitian.

2. Perhitungan Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien *Alpha cronbach* sebesar 0,943. Oleh karena nilai koefisien tersebut lebih besar dari 0,6, maka instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengambilan data penelitian.

B. Deskripsi Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MAN 3 Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah peserta senam yang ada di MAN 3 Yogyakarta sebanyak 17 siswa.

C. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta. Data penelitian diperoleh dari jawaban kuesioner responden. Tingkat kepuasan terhadap instruktur senam dijabarkan dalam enam faktor yaitu keberadaan, responsif, ketepatan waktu, penyelesaian tugas, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh. Hasil analisis deskriptif variabel tingkat kepuasan dan faktor-faktor kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian

Data	Minimum	Maximum	Mean	Median	Modus	Std. Dev
Kepuasan peserta senam	91,00	100,00	94,47	95,00	91,00	2,79
Keberadan	22,00	31,00	25,24	25,00	23,00	2,63
Responsif	15,00	18,00	16,12	16,00	16,00	0,86
Ketepatan waktu	13,00	18,00	14,00	14,00	13,00	1,32
Penyelesaian tugas	7,00	12,00	10,18	11,00	9,00	1,51
Profesionalisme	10,00	20,00	14,88	15,00	14,00	2,76
Kepuasan menyeluruh	11,00	15,00	14,06	14,00	14,00	1,03

Hasil analisis deskriptif pada data kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam, diperoleh nilai maksimum sebesar 100,00, dan nilai minimum sebesar 91,00. Skor data kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam

aerobik diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 94,47, nilai median sebesar 95,00, nilai modus sebesar 91,00, dan nilai standar deviasi sebesar 2,79.

Kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam dijabarkan dalam faktor keberadaan, responsif, ketepatan waktu, penyelesaian tugas, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh. Hasil analisis deskriptif terhadap faktor-faktor kepuasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Terhadap Keberadaan

Hasil analisis deskriptif pada data tingkat kepuasan terhadap keberadaan, diperoleh nilai maksimum sebesar 31,00, dan nilai minimum sebesar 22,00. Skor data tingkat kepuasan terhadap keberadaan diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 25,24, nilai median sebesar 25,00, nilai modus sebesar 23,00, dan nilai standar deviasi sebesar 2,63.

2. Tingkat Kepuasan Terhadap Responsif

Hasil analisis deskriptif pada data tingkat kepuasan terhadap responsif, diperoleh nilai maksimum sebesar 18,00, dan nilai minimum sebesar 15,00. Skor data tingkat kepuasan terhadap responsif diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 16,12, nilai median sebesar 16,00, nilai modus sebesar 16,00, dan nilai standar deviasi sebesar 0,86.

3. Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu

Hasil analisis deskriptif pada data tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu, diperoleh nilai maksimum sebesar 18,00, dan nilai minimum sebesar 13,00. Skor data tingkat kepuasan terhadap ketepatan

waktu diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 14,00, nilai median sebesar 14,00, nilai modus sebesar 13,00, dan nilai standar deviasi sebesar 1,32.

4. Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelesaian Tugas

Hasil analisis deskriptif pada data tingkat kepuasan terhadap penyelesaian tugas, diperoleh nilai maksimum sebesar 12,00, dan nilai minimum sebesar 7,00. Skor data tingkat kepuasan terhadap penyelesaian tugas diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 10,18, nilai median sebesar 11,00, nilai modus sebesar 9,00, dan nilai standar deviasi sebesar 1,51.

5. Tingkat Kepuasan Terhadap Profesionalisme

Hasil analisis deskriptif pada data tingkat kepuasan terhadap profesionalisme, diperoleh nilai maksimum sebesar 20,00, dan nilai minimum sebesar 10,00. Skor data tingkat kepuasan terhadap profesionalisme diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 14,88, nilai median sebesar 15,00, nilai modus sebesar 14,00, dan nilai standar deviasi sebesar 2,76.

6. Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh

Hasil analisis deskriptif pada data tingkat kepuasan secara menyeluruh, diperoleh nilai maksimum sebesar 15,00, dan nilai minimum sebesar 11,00. Skor data tingkat kepuasan secara menyeluruh diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 14,06, nilai median sebesar 14,00, nilai modus sebesar 14,00, dan nilai standar deviasi sebesar 1,03.

D. Hasil Analisis Data Penelitian

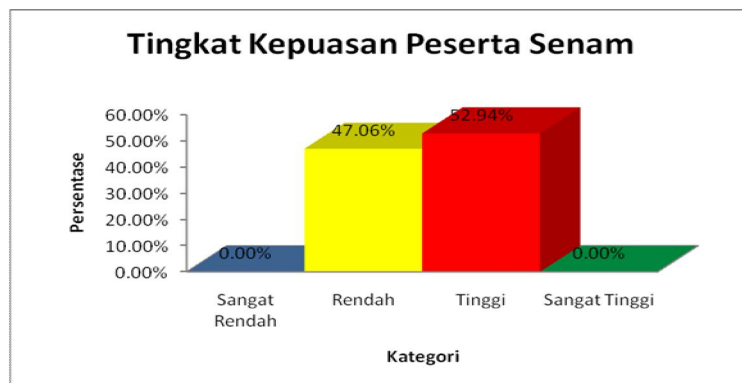
Data kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam terdiri dari 38 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 95 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 19. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Peserta Senam Terhadap Pelatih Senam

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$X \geq 123,5$	0	0,00%	Sangat tinggi
$95 \leq X < 123,5$	9	52,94%	Tinggi
$66,5 \leq X < 95$	8	47,06%	Rendah
$66,5 > X$	0	0,00%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 0 siswa (0,00%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 9 siswa (52,94%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi, sebanyak 8 siswa (47,06%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah. Tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah dan sangat rendah.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelatih Senam

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 1 Yogyakarta sebagian besar dalam kategori tinggi.

Hasil analisis data pada variabel tingkat kepuasan terhadap instruktur senam selanjutnya dijabarkan dalam enam faktor yaitu kepuasan terhadap keberadaan, responsif, ketepatan waktu, penyelesaian tugas, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh. Hasil analisis pada masing-masing faktor adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Terhadap Keberadaan

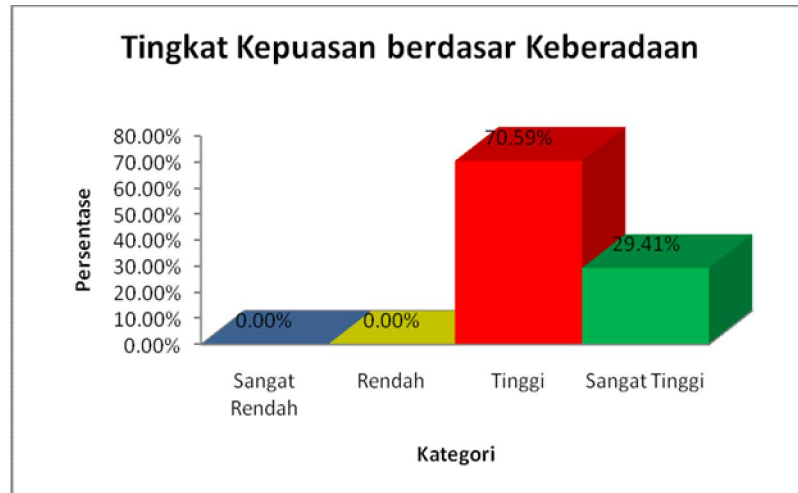
Data tingkat kepuasan terhadap keberadaan terdiri dari 8 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 20,00 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 4,00. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data tingkat kepuasan terhadap keberadaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Keberadaan

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$X \geq 26$	5	29,41%	Sangat tinggi
$20 \leq X < 26$	12	70,59%	Tinggi
$14 \leq X < 20$	0	0,00%	Rendah
$14 > X$	0	0,00%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 5 siswa (29,41%) mempunyai tingkat kepuasan terhadap keberadaan dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 12 siswa (70,59%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi, serta tidak ada siswa yang mempunyai tingkat kepuasan rendah dan sangat rendah.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan terhadap keberadaan dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Keberadaan

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap keberadaan pelatih senam sebagian besar dalam kategori tinggi.

2. Tingkat Kepuasan Terhadap Responsif

Data tingkat kepuasan terhadap responsif terdiri dari 7 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 17,5 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 3,5. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data tingkat kepuasan terhadap responsif dapat dilihat pada tabel berikut:

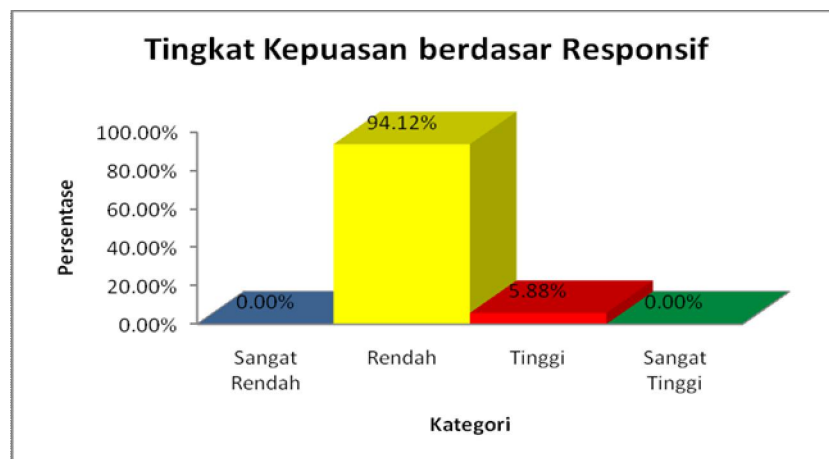
Tabel 5. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Responsif

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
---------------	-----------	----------------	----------

$X \geq 22,75$	0	0,00%	Sangat tinggi
$17,5 \leq X < 22,75$	1	5,88%	Tinggi
$12,25 \leq X < 17,5$	16	94,12%	Rendah
$12,5 > X$	0	0,00%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 1 siswa (5,88%) mempunyai tingkat kepuasan terhadap responsif dalam kategori tinggi, sebanyak 16 siswa (94,12%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah. Tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi dan sangat rendah.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan terhadap responsif dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Responsif

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap responsif pelatih senam sebagian besar dalam kategori rendah.

3. Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu

Data tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu terdiri dari 5 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 12,5 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 2,5. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu

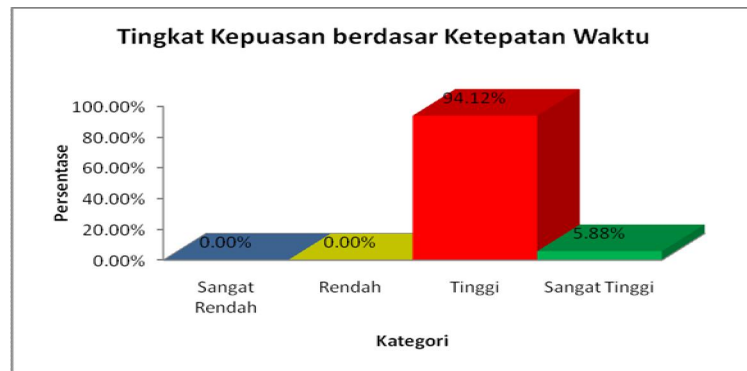
Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$X \geq 16,25$	1	5,88%	Sangat tinggi
$12,5 \leq X < 16,25$	16	94,12%	Tinggi
$8,75 \leq X < 12,5$	0	0,00%	Rendah
$8,75 > X$	0	0,00%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 1 siswa (5,88%) mempunyai tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu dalam

kategori sangat tinggi, sebanyak 16 siswa (94,12%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi, serta tidak ada responden

yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah dan sangat rendah.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap ketepatan waktu pelatih senam sebagian besar dalam kategori tinggi.

4. Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelesaian Tugas

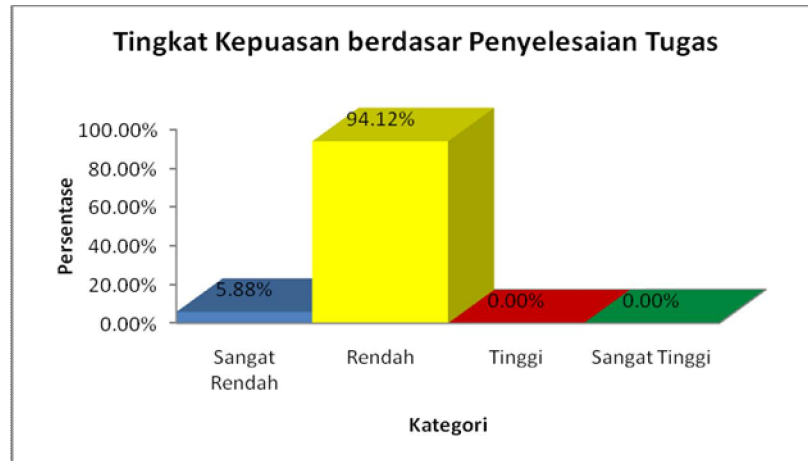
Data tingkat kepuasan terhadap penyelesaian tugas terdiri dari 5 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 12,5 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 2,5. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data tingkat kepuasan terhadap penyelesaian tugas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelesaian Tugas

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$X \geq 16,25$	0	0,00%	Sangat tinggi
$12,5 \leq X < 16,25$	0	0,00%	Tinggi
$8,75 \leq X < 12,5$	16	94,12%	Rendah
$8,75 > X$	1	5,88%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 16 siswa (94,12%) mempunyai tingkat kepuasan terhadap penyelesaian tugas dalam kategori rendah, sebanyak 1 siswa (5,88%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat rendah, serta tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi dan sangat tinggi.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan terhadap penyelesaian tugas dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelesaian Tugas

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap penyelesaian tugas pelatih senam sebagian besar dalam kategori rendah.

5. Tingkat Kepuasan Terhadap Profesionalisme

Data tingkat kepuasan terhadap profesionalisme terdiri dari 8 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 20,00 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 4,00. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data tingkat kepuasan terhadap keber profesionalisme dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Terhadap Profesionalisme

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$X \geq 26$	0	0,00%	Sangat tinggi
$20 \leq X < 26$	1	5,88%	Tinggi
$14 \leq X < 20$	12	70,59%	Rendah
$14 > X$	4	23,53%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 1 siswa (5,88%) mempunyai tingkat kepuasan terhadap profesionalisme dalam kategori tinggi, sebanyak 12 siswa (70,59%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah, 4 siswa (23,53%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat rendah, dan tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan terhadap profesionalisme dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Profesionalisme

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap profesionalisme pelatih senam sebagian besar dalam kategori rendah.

6. Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh

Data tingkat kepuasan secara menyeluruh terdiri dari 5 butir soal, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 12,5 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 2,5. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data tingkat kepuasan secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut:

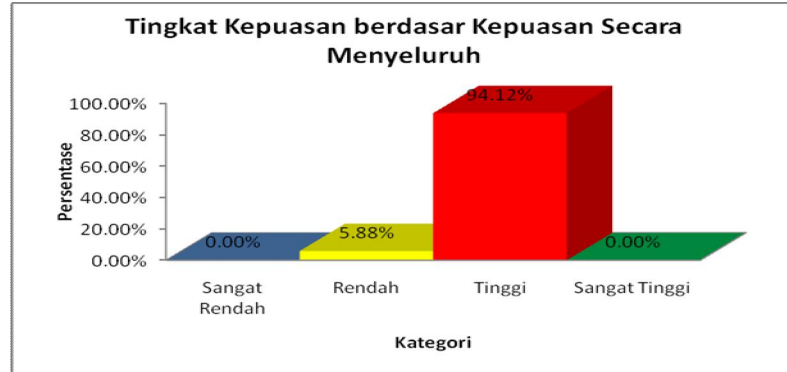
Tabel 9. Kategorisasi Data Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$X \geq 16,25$	0	0,00%	Sangat tinggi

$12,5 \leq X < 16,25$	16	94,12%	Tinggi
$8,75 \leq X < 12,5$	1	5,88%	Rendah
$8,75 > X$	0	0,00%	Sangat rendah
Total	17	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 16 siswa (94,12%) mempunyai tingkat kepuasan secara menyeluruh dalam kategori tinggi, sebanyak 1 siswa (5,88%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah, serta tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi dan sangat rendah.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan secara menyeluruh dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 7. Histogram Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh

Berdasarkan histogram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam secara menyeluruh terhadap pelatih senam sebagian besar dalam kategori tinggi.

E. Pembahasan

Hasil analisis diketahui bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta sebagian besar masuk dalam kategori tinggi, yaitu sebesar 52,94%.

Hal ini berarti bahwa peserta senam telah merasa puas terhadap pelatih senam aerobik. Kepuasan peserta senam menunjukkan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan peserta senam dapat dipenuhi.

Kepuasan konsumen merupakan ungkapan konsumen terhadap terpenuhinya harapan konsumen terhadap pelatih senam. Kotler (2002: 10) menyebutkan kepuasan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. pelatih senam dinilai memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan peserta senam. Faktor yang dipertimbangkan oleh peserta senam dalam menilai instruktur senam yaitu keberadaan, responsif, ketepatan waktu, penyelesaian tugas, profesionalisme dan kepuasan secara menyeluruh.

Tingkat kepuasan peserta senam pada faktor keberadaan sebagian besar masuk dalam kategori tinggi, yaitu sebesar 70,59% masuk pada kategori tinggi. Kepuasan terhadap faktor keberadaan merupakan bentuk terpenuhinya harapan peserta senam terhadap kemampuan instruktur dalam memberikan contoh, dan penampilan. Pelatih mempunyai daya tarik personaliti sehingga disegani oleh peserta senam. Instruktur juga mempunyai intonasi suara yang jelas dalam memimpin senam sehingga bisa terdengar oleh peserta senam.

pelatih senam yang mampu memenuhi faktor keberadaan tersebut mampu menciptakan kepuasan bagi peserta senam.

Hasil analisis pada tingkat kepuasan peserta senam terhadap faktor responsif pelatih senam sebagian besar masuk dalam kategori rendah, yaitu sebesar 94,12% masuk dalam kategori rendah. Peserta senam merasa bahwa harapan terhadap faktor responsif kurang terpenuhi dengan baik oleh instruktur senam. Responsif ditunjukkan dengan kemampuan instruktur dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan peserta senam. pelatih kurang mampu memberikan motivasi kepada peserta senam sehingga kurang mampu meningkatkan semangat peserta senam. Responsif juga ditunjukkan dengan kemampuan instruktur dalam berkomunikasi dan bersosialisasi dengan peserta senam yang dinilai kurang komunikasi dan sosialisasi.

Tingkat kepuasan peserta senam pada faktor ketepatan waktu sebagian besar masuk dalam kategori tinggi, yaitu sebesar 94,12% masuk dalam kategori tinggi. Ketepatan waktu berkaitan dengan perilaku pelatih ketepatan waktu datang, ketepatan dalam latihan dan kedisiplinan dalam berlatih. Kepuasan yang tinggi diartikan bahwa pelatih telah menunjukkan perilaku yang baik dengan selalu datang tepat waktu, ketepatan waktu dalam latihan dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas. Peserta senam di MAN 3 Yogyakarta menilai bahwa ketepatan pelatih senam aerobik di sekolahnya mempunyai ketepatan waktu yang tinggi.

Kepuasan peserta senam dibentuk juga oleh faktor kemampuan instruktur dalam menyelesaikan tugas. Hasil analisis diketahui sebagian besar responden mempunyai kepuasan peserta senam terhadap kemampuan pelatih menyelesaikan tugas sebagian besar masuk dalam kategori rendah, yaitu sebesar 94,12% masuk dalam kategori rendah. Penyelesaian tugas merupakan faktor yang penting dalam tercapainya tingkat kepuasan. Rendahnya penyelesaian tugas pelatih ditunjukkan dengan kurangnya komitmen untuk selalu melaksanakan tugas dengan baik, melatih dengan memberikan materi sampai tuntas dan selalu bertanggung jawab pada tugas yang diberikan kepada pelatih.

Hasil analisis tingkat kepuasan peserta senam terhadap faktor profesionalisme sebagian besar masuk dalam kategori tinggi, yaitu sebesar 70,59% masuk dalam kategori rendah. Professionalisme merupakan bentuk kemampuan pelatih dalam menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Profesionalisme pelatih dalam melaksanakan tugas didukung dengan penguasaan pengetahuan praktek, penguasaan ilmu pendukung, penguasaan terhadap musik dan kemampuan menyajikan materi secara sistematis. Peserta senam menilai pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta kurang profesional. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden yang sebagian besar masuk dalam kategori rendah.

Tingkat kepuasan peserta senam secara menyeluruh yang meliputi cara mengajar, pencapaian hasil secara keseluruhan sebagian besar masuk dalam

kategori tinggi, yaitu sebesar 94,12% masuk dalam kategori tinggi. Instruktur dalam melatih senam telah dicapai dengan maksimal. pelatih senam telah mencapai hasil kerja yang mampu memenuhi harapan peserta senam sehingga dicapai tingkat kepuasan yang maksimal.

Berdasarkan enam faktor yang diamati menunjukkan bahwa pada faktor keberadaan, ketepatan waktu, dan kepuasan secara menyeluruh sebagian besar memperoleh kategori tinggi. Sedangkan pada faktor responsif, penyelesaian tugas, dan profesionalisme sebagian besar masuk dalam kategori rendah. Faktor yang mempunyai nilai persentase terbesar adalah faktor ketepatan waktu dan faktor kepuasan secara menyeluruh, sedangkan persentase terkecil atau terendah adalah pada faktor responsif dan penyelesaian tugas. Hasil ini berimplikasi bahwa pelatih senam perlu untuk meningkatkan kinerjanya pada aspek responsif dan penyelesaian tugas yang meliputi memberikan motivasi, komunikasi, sosial, penyelesaian tugas, dan tanggungjawab.

Penilaian tingkat kepuasan pelatih senam aerobik oleh peserta senam merupakan tolok ukur dari kinerja yang telah dilakukan oleh instruktur. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa harapan peserta senam terhadap kinerja instruktur senam telah dapat terpenuhi. Kepuasan yang tinggi juga menunjukkan baiknya kinerja yang telah dilakukan oleh instruktur senam. Namun demikian masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan oleh pelatih senam agar kepuasan peserta semakin tinggi yaitu pada aspek responsif dan penyelesaian tugas. Tingkat kepuasan peserta senam terhadap instruktur

senam merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan peserta senam, sehingga dengan diketahuinya kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta dapat dijadikan acuan atau bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja instruktur senam pada khususnya serta manajemen senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta pada umumnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta sebagian besar masuk dalam kategori tinggi. Secara rinci, sebanyak 0 siswa (0,00%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 9 siswa (52,94%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi, sebanyak 8 siswa (47,06%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah. Tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat rendah.

B. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta masuk dalam kategori tinggi. Tingkat kepuasan dalam kategori tinggi menunjukkan baiknya kinerja yang ditunjukkan oleh pelatih senam. Hal ini berimplikasi bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan peserta senam, pelatih harus mampu melaksanakan kinerja secara profesional yang meliputi faktor keberadaan, ketanggapan, ketepatan waktu, penyelesaian tugas, profesionalisme dan kepuasan secara menyeluruh. Kemampuan instruktur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya secara

profesional akan mampu memenuhi harapan peserta senam sehingga tercapai kepuasan peserta senam.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diupayakan secara maksimal, tetapi tidak terlepas dari keterbatasan penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan data menggunakan angket tertutup, tidak memberikan kesempatan bagi responden untuk mengemukakan pendapat, sehingga ada kemungkinan tidak terungkapnya data secara lengkap.
2. Angket hanya di *judgement* oleh satu dosen ahli saja.
3. Terbatasnya populasi, akan lebih maksimal apabila penelitian dilakukan pada populasi yang lebih luas.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran relevan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi Senam

Menerapkan strategi pelayanan jasa yang berdasarkan pada kualitas pelayanan sehingga akan tercapai kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pelatih Senam

Diharapkan untuk melaksanakan tugasnya secara profesional serta selalu meningkatkan kompetensinya, sehingga terbentuk kinerja yang maksimal dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada populasi yang lebih luas sehingga penelitian akan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mahendra. (2000). *Senam*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Amir, M. Taufik. (2005). Edisi Pertama. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anas Sudijono. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Barnes, James G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Djoko Pekik Irianto. (2007). *Dasar-dasar Kepelatihan*. Yogyakarta: PKO FIK UNY.
- Endang Rini Sukamti. (2010). Kinerja Pelatih Senam Aerobik. *Penelitian Mandiri*. Yogyakarta: PKO FIK UNY.
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hidayat Imam. (1994). *Senam*. Bandung: FPOK-IKIP Bandung.
- <http://www.pusdiknakes.or.id/> Profil unstruktur senam aerobik. Diunduh: 26 Maret 2011.
- KONI. (2007). *Senam*. Tersedia dalam: <http://www.konidki.or.id/persani/PD-PERSANI>. Diunduh: 20 Maret 2011.
- Kotler, P., (2002). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kuntjoro, T., (1995). Total Quality Management Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Seminar Manajemen Mutu Terpadu*. Gombong: Balpelkes.
- Kuswadi.(2004). *Cara MengukurKepuasanKaryawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *ManajemenPemasaranJasa: TeoridanPraktik*. Jakarta: SalembaEmpat.
- M. Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indah.

- Mowen, John C. dan Minor, Michael. (2002). *PerilakuKonsumen*, Jilid 1 & 2, Jakarta: PenerbitErlangga.
- Nasution.(2010). *ManajemenJasaTerpadu*.Bogor: PenerbitGhalia Indonesia.
- Saifuddin Azwar. (2000). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soenarto.(2004). *Prinsip-prinsipPemasaran*.Yogyakarta: AMUS UST Press.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Triyanto.(2010). *Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pendidikan Jasmani Adaptif Anak Tunagrahita Di SekalohLuarBiasaNegeri 2 Yogyakarta.Skripsi*.Yogyakarta: FIK UNY.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penyusunan Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 1791/UN.34.16/PP/2012
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Penelitian

11 September 2012

Yth. : Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
cq. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Setda. Provinsi DIY
Jl. Malioboro, Yogyakarta

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Rizky Amelia
NIM : 08601241035
Program Studi : POR/PJKR

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : September s/d Oktober 2012
Tempat/Obyek : MAN 3 Yogyakarta / siswa
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :

1. Kepala Sekolah MAN 3 Yogyakarta
2. Kajur PJKR
3. Pembimbing TAS
4. Mahasiswa ybs.

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Tugas Akhir Skripsi

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIZKY AMELIA
 NIM : 08601241035
 Program Studi : PJKR.
 Pembimbing : SRI MAWARTI M.Pd.

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda - Tangan
1.	24/Febr-2012	Bimbingan Bab 1	f f f f f f f f f f f f
2.	3/Maret-12	Revisi Bab 1	
3.	10/maret-12	Revisi Bab 1 Lanjut Bab II	
4	14/maret-12	Bimbingan Bab II	
5	28/maret-12	Revisi Bab II	
6	15/juni-12	Revisi Bab II Lanjut Bab III	
7	18/juli-12	Bimbingan Bab III	
8	7/sep-2012	Revisi Bab III	
9	11/sep-2012	Penelitian /artefak data	
10	2/Nov-2012	Revisi Bab III dan II	
11	20/Des-2012	Revisi Bab III dan II	
12.	07/Jan-2013	Melengkapi BAB I - V.	

Ketua Jurusan POR,

Drs. Amat Komari, M.Si.
 NIP. 19620422 199001 1 001.



Lampiran 3. Lembar Pengesahan Surat Ijin

LEMBAR PENGESAHAN

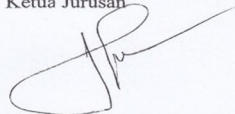
Proposal Penelitian Tentang :

“TINGKAT KEPUASAN SISWA MAN 3 TERHADAP KINERJA PELATIH SENAM AEROBIK”

Nama : Rizky Amelia
NIM : 08601241035
Jurusan/ Prodi : POR/ PJKR

Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk diteliti.

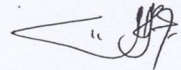
Ketua Jurusan



Drs. Amat Komari, M.Si.
NIP 19620422 199001 1 001

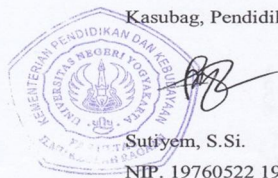
Yogyakarta, 11 september 2012

Dosen Pembimbing,



Dra. Sri Mawarti, M.Pd.
NIP. 19590607 198703 2 001

Kasubag, Pendidikan FIK UNY.



Sutiyem, S.Si.
NIP. 19760522 199903 2 001

Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 1791/UN.34.16/PP/2012 11 September 2012
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. : Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
cq. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Setda. Provinsi DIY
Jl. Malioboro, Yogyakarta

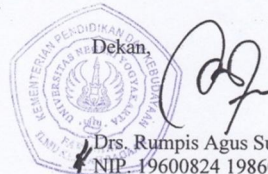
Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Rizky Amelia
NIM : 08601241035
Program Studi : POR/PJKR

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : September s/d Oktober 2012
Tempat/Obyek : MAN 3 Yogyakarta / siswa
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dekan,
Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :
1. Kepala Sekolah MAN 3 Yogyakarta
2. Kajur PJKR
3. Pembimbing TAS
4. Mahasiswa ybs.



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/7965/V/9/2012

Membaca Surat : DEKAN FIK UNY YOGYAKARTA Nomor : 1791/UN34.16/PP/2012
Tanggal : 12 September 2012 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : RIZKY AMELIA NIP/NIM : 08601241035
Alamat : KARANGMALANG YK
Judul : TINGKAT KEPUASAN SISWA MAN 3 TERHADAP KINERJA PELATIH SENAM AEROBIK
Lokasi : KOTA YOGYAKARTA Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA
Waktu : 27 September 2012 s/d 27 Desember 2012

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 27 September 2012
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perencanaan dan Pembangunan

Uu
Kepala Biro Administrasi Pembangunan

Ir. Joko Wuryantoro, M.Si
NIP. 19580108 198603 1 011

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq Ka. Dinas Perijinan
3. Ka. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Provinsi DIY
4. DEKAN FIK - UNY
5. Bupati Sleman, cq Bappeda
6. Yang Bersangkutan



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimile (0274) 868800
Website: slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 2734 / 2012

TENTANG PENELITIAN

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Keputusan Bupati Sleman Nomor : 55/Kep.KDH/A/2003 tentang Izin Kuliah Kerja Nyata, Praktek Kerja Lapangan, dan Penelitian.
Menunjuk : Surat dari Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/7965/V/9/2012
Hal : Izin Penelitian
Tanggal : 27 September 2012

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : RIZKY AMELIA
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 08601241035
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Yogyakarta
Alamat Rumah : Karang Cengis RT 01 RW 08 Bukateja Purbalingga
No. Telp / HP : 087839222943
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
TINGKAT KEPUASAN SISWA MAN 3 TERHADAP KINERJA PELATIH SENAM AEROBIK
Lokasi : Kab. Sleman
Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal: 27 September 2012 s/d 27 Desember 2013

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 8 Oktober 2012

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris
u.b.

Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi



Dra. SUGRIANI SINURAYA, M.Si, M.M

Penubina, IV/a

NIP 19630112 198903 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
3. Kepala Dinas Dikpora Kab. Sleman
4. Kabid. Sosial Budaya Bappeda Kab. Sleman
5. Camat Mlati
6. Ka. MAN Yogyakarta 3
7. Dekan FIK_UNY
8. Yang Bersangkutan

Lampiran 5. Angket Penelitian Ujicoba

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth,
Responden
Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul “**Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Siswa Man 3 Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik**”.

Berkenaan dengan penelitian tersebut di atas, saya mengharapkan peran serta dan bantuan adik-adik sekalian untuk menjawab pertanyaan yang telah tersusun dalam kuesioner ini dengan sejujurnya. Keterangan yang berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terima kasih yang besar-besarnya.

Peneliti

Rizky Amelia

Petunjuk pengisian:

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan tentang beberapa kondisi diri. Harap Anda membayangkan situasi-situasi nyata seperti yang disebutkan dalam pernyataan tersebut, dan mengisinya dengan tanda (√) pada form yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

KEPUASAN PESERTA SENAM

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Instruktur selalu memberikan contoh kepada peserta senam apabila ada yang belum bisa				
2	Instruktur senam hanya memberikan contoh satu kali tanpa mengulang kembali gerakan yang diajarkan				
3	Instruktur selalu berpenampilan sopan dan menarik				
4	Penampilan instruktur ketika mengajar kurang enak dipandang				
5	Instruktur mempunyai kepribadian yang menarik dan mampu mengajar dengan baik				
6	Saya merasa instruktur kurang mempunyai kemampuan mengajar yang memadai				
7	Ketika mengajar, intonasi suara instruktur dapat terdengar dengan jelas				
8	Suara instruktur kurang terdengar dengan jelas karena kalah dengan suara musik				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Instruktur selalu menolong apabila ada peserta yang meminta bantuan				
10	Saya harus menunggu lama ketika meminta bantuan pada instruktur				
11	Instruktur selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peserta senam				
12	Instruktur mempunyai kemampuan yang baik sehingga pesan dapat disampaikan dengan baik				
13	Peserta senam harus bertanya berkali-kali karena instruktur kurang jelas dalam memberikan penjelasan				
14	Instruktur selalu bersedia apabila dimintai bantuan				
15	Sikap instruktur acuh tak acuh dan kurang peduli dengan peserta senam				
16	Instruktur selalu datang tepat waktu				
17	Instruktur sering kali datang terlambat mengajar senam				
18	Instruktur sering menyudahi latihan sebelum waktu habis				
19	Instruktur disiplin ketika mengajar dan bersikap				
20	Tidak terlihat kedisiplinan instruktur ketika mengajar				
21	Instruktur selalu menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan kewajibannya dengan baik				
22	Dalam mengajar, instruktur selalu memberikan materi sampai tuntas				
23	Instruktur sering mengganti materi senam, padahal peserta senam belum menguasai materi yang sebelumnya				
24	Instruktur mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
25	Instruktur terlihat sangat terbebani dengan pekerjaannya sehingga tidak dapat menunjukkan tanggung jawab ketika bertugas				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Instruktur mempunyai pengetahuan dan penguasaan gerak yang baik				
27	Instruktur kurang mampu mempraktekkan gerakan senam dengan baik				
28	Di samping pengetahuan tentang senam instruktur juga mempunyai pengetahuan tentang kesehatan				
29	Instruktur hanya mempunyai pengetahuan tentang senam saja				
30	Instruktur mampu memadukan musik dengan gerakan senam secara harmonis				
31	Instruktur sering menggunakan musik yang kurang pas dengan gerakan senam				
32	Instruktur selalu memberikan latihan senam dengan langkah-langkah yang sistematis				
33	Latihan senam yang diberikan instruktur kurang terstruktur				
34	Saya puas dengan cara mengajar instruktur				
35	Saya merasa kemampuan senam saya semakin meningkat setelah dilatih oleh instruktur				
36	Saya kurang puas dengan hasil kerja instruktur				
37	Hasil kerja instruktur secara keseluruhan telah memenuhi harapan saya				
38	Mutu hasil kerja instruktur kurang memenuhi harapan				

Lampiran 6. Daftar Responden Pengisi Kuisioner Penelitian

NAMA SISWA	KELAS
Khoirunnisa Dewi M	XA
Nadia Aska A	XA
Lana Nafiza	XA
Wulidah Salila	XB
Shofia Aulia	XB
Raisa Nadia	XC
Tiara Bestari	XC
Dian Pitaloka	XC
Siti Noviatul	XC
Aqilah Aini Z	XC
Afida Maulina	XI A1
Aghnia Rafika R	XI A1
Ana Ghoyatul Q	XI A1
Lutfi Rahayu	XI A1
Mega Meila F	XI A1
Queena Nur S	XI A1
Alifah Khoirin	XI A2

Nama : Raisa Nadia
Kelas : Xc

Kepada Yth,

Responden

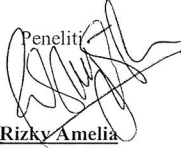
Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul **"Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik"**.

Berkenaan dengan penelitian tersebut di atas, saya mengharapkan peran serta dan bantuan bapak/ibu/saudara sekalian untuk menjawab pertanyaan yang telah tersusun dalam kuesioner ini dengan sejujurnya. Keterangan yang berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terima kasih yang besar-besarnya.

Peneliti

Rizky Amelia

Petunjuk pengisian:

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan tentang beberapa kondisi diri. Harap Anda membayangkan situasi-situasi nyata seperti yang disebutkan dalam pernyataan tersebut, dan mengisinya dengan tanda (✓) pada form yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

KEPUASAN PESERTA SENAM

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Instruktur selalu memberikan contoh kepada peserta senam apabila ada yang belum bisa		✓		
2	Instruktur senam hanya memberikan contoh satu kali tanpa mengulang kembali gerakan yang diajarkan			✓	
3	Instruktur selalu berpenampilan sopan dan menarik		✓		
4	Penampilan instruktur ketika mengajar kurang enak dipandang			✓	

5	Instruktur mempunyai kepribadian yang menarik dan mampu mengajar dengan baik		✓		
6	Saya merasa instruktur kurang mempunyai kemampuan mengajar yang memadai			✓	
7	Ketika mengajar, intonasi suara instruktur dapat terdengar dengan jelas	✓			
8	Suara instruktur kurang terdengar dengan jelas karena kalah dengan suara musik			✓	

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Instruktur selalu menolong apabila ada peserta yang meminta bantuan	✓			
10	Saya harus menunggu lama ketika meminta bantuan pada instruktur			✓	
11	Instruktur selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peserta senam		✓		
12	Instruktur mempunyai kemampuan yang baik sehingga pesan dapat disampaikan dengan baik		✓		
13	Peserta senam harus bertanya berkali-kali karena instruktur kurang jelas dalam memberikan penjelasan			✓	

14	Instruktur selalu bersedia apabila dimintai bantuan		✓		
15	Sikap instruktur acuh tak acuh dan kurang peduli dengan peserta senam			✓	
16	Instruktur selalu datang tepat waktu		✓		
17	Instruktur sering kali datang terlambat mengajar senam			✓	
18	Instruktur sering menyudahi latihan sebelum waktu habis			✓	
19	Instruktur disiplin ketika mengajar dan bersikap		✓		
20	Tidak terlihat kedisiplinan instruktur ketika mengajar			✓	
21	Instruktur selalu menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan kewajibannya dengan baik		✓		
22	Dalam mengajar, instruktur selalu memberikan materi sampai tuntas	✓			
23	Instruktur sering mengganti materi senam, padahal peserta senam belum menguasai materi yang sebelumnya			✓	
24	Instruktur mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugasnya		✓		

25	Instruktur terlihat sangat terbebani dengan pekerjaannya sehingga tidak dapat menunjukkan tanggung jawab ketika bertugas			✓	
----	--	--	--	---	--

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Instruktur mempunyai pengetahuan dan penguasaan gerak yang baik		✓		
27	Instruktur kurang mampu mempraktekkan gerakan senam dengan baik			✓	
28	Di samping pengetahuan tentang senam instruktur juga mempunyai pengetahuan tentang kesehatan		✓		
29	Instruktur hanya mempunyai pengetahuan tentang senam saja			✓	
30	Instruktur mampu memadukan musik dengan gerakan senam secara harmonis		✓		
31	Instruktur sering menggunakan musik yang kurang pas dengan gerakan senam			✓	
32	Instruktur selalu memberikan latihan senam dengan langkah-langkah yang sistematis		✓		
33	Latihan senam yang diberikan instruktur				

	kurang terstruktur			✓	
34	Saya puas dengan cara mengajar instruktur	✓			
35	Saya merasa kemampuan senam saya semakin meningkat setelah dilatih oleh instruktur	✓			
36	Saya kurang puas dengan hasil kerja instruktur			✓	
37	Hasil kerja instruktur secara keseluruhan telah memenuhi harapan saya		✓		
38	Mutu hasil kerja instruktur kurang memenuhi harapan			✓	

Kepada Yth,

Responden

Di tempat

Nama = Siti Nulriatul
Kelas = KC

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik”**.

Berkenaan dengan penelitian tersebut di atas, saya mengharapkan peran serta dan bantuan bapak/ibu/saudara sekalian untuk menjawab pertanyaan yang telah tersusun dalam kuesioner ini dengan sejujurnya. Keterangan yang berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terima kasih yang besar-besarnya.

Peneliti

Rizky Amelia

Petunjuk pengisian:

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan tentang beberapa kondisi diri. Harap Anda membayangkan situasi-situasi nyata seperti yang disebutkan dalam pernyataan tersebut, dan mengisinya dengan tanda (✓) pada form yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

KEPUASAN PESERTA SENAM

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Instruktur selalu memberikan contoh kepada peserta senam apabila ada yang belum bisa		✓		
2	Instruktur senam hanya memberikan contoh satu kali tanpa mengulang kembali gerakan yang diajarkan			✓	
3	Instruktur selalu berpenampilan sopan dan menarik	✓			
4	Penampilan instruktur ketika mengajar kurang enak dipandang			✓	

5	Instruktur mempunyai kepribadian yang menarik dan mampu mengajar dengan baik	✓			
6	Saya merasa instruktur kurang mempunyai kemampuan mengajar yang memadai			✓	
7	Ketika mengajar, intonasi suara instruktur dapat terdengar dengan jelas	✓			
8	Suara instruktur kurang terdengar dengan jelas karena kalah dengan suara musik			✓	

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Instruktur selalu menolong apabila ada peserta yang meminta bantuan		✓		
10	Saya harus menunggu lama ketika meminta bantuan pada instruktur			✓	
11	Instruktur selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peserta senam		✓		
12	Instruktur mempunyai kemampuan yang baik sehingga pesan dapat disampaikan dengan baik		✓		
13	Peserta senam harus bertanya berkali-kali karena instruktur kurang jelas dalam memberikan penjelasan			✓	

14	Instruktur selalu bersedia apabila dimintai bantuan		✓		
15	Sikap instruktur acuh tak acuh dan kurang peduli dengan peserta senam			✓	
16	Instruktur selalu datang tepat waktu	✓			
17	Instruktur sering kali datang terlambat mengajar senam			✓	
18	Instruktur sering menyudahi latihan sebelum waktu habis			✓	
19	Instruktur disiplin ketika mengajar dan bersikap		✓		
20	Tidak terlihat kedisiplinan instruktur ketika mengajar			✓	
21	Instruktur selalu menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan kewajibannya dengan baik		✓		
22	Dalam mengajar, instruktur selalu memberikan materi sampai tuntas		✓		
23	Instruktur sering mengganti materi senam, padahal peserta senam belum menguasai materi yang sebelumnya			✓	
24	Instruktur mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugasnya		✓		

25	Instruktur terlihat sangat terbebani dengan pekerjaannya sehingga tidak dapat menunjukkan tanggung jawab ketika bertugas			✓	
----	--	--	--	---	--

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Instruktur mempunyai pengetahuan dan penguasaan gerak yang baik		✓		
27	Instruktur kurang mampu mempraktekkan gerakan senam dengan baik			✓	
28	Di samping pengetahuan tentang senam instruktur juga mempunyai pengetahuan tentang kesehatan		✓		
29	Instruktur hanya mempunyai pengetahuan tentang senam saja			✓	
30	Instruktur mampu memadukan musik dengan gerakan senam secara harmonis		✓		
31	Instruktur sering menggunakan musik yang kurang pas dengan gerakan senam			✓	
32	Instruktur selalu memberikan latihan senam dengan langkah-langkah yang sistematis	✓			
33	Latihan senam yang diberikan instruktur				

	kurang terstruktur			✓	
34	Saya puas dengan cara mengajar instruktur		✓		
35	Saya merasa kemampuan senam saya semakin meningkat setelah dilatih oleh instruktur		✓		
36	Saya kurang puas dengan hasil kerja instruktur			✓	
37	Hasil kerja instruktur secara keseluruhan telah memenuhi harapan saya		✓		
38	Mutu hasil kerja instruktur kurang memenuhi harapan			✓	

Kepada Yth,

Responden

Di tempat

mama = Tiara Bestari
Kelas = Xc

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik”**.

Berkenaan dengan penelitian tersebut di atas, saya mengharapkan peran serta dan bantuan bapak/ibu/saudara sekalian untuk menjawab pertanyaan yang telah tersusun dalam kuesioner ini dengan sejujurnya. Keterangan yang berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terima kasih yang besar-besarnya.

Peneliti

Rizky Amelia

Petunjuk pengisian:

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan tentang beberapa kondisi diri. Harap Anda membayangkan situasi-situasi nyata seperti yang disebutkan dalam pernyataan tersebut, dan mengisinya dengan tanda (✓) pada form yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

KEPUASAN PESERTA SENAM

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Instruktur selalu memberikan contoh kepada peserta senam apabila ada yang belum bisa		✓		
2	Instruktur senam hanya memberikan contoh satu kali tanpa mengulang kembali gerakan yang diajarkan			✓	
3	Instruktur selalu berpenampilan sopan dan menarik	✓			
4	Penampilan instruktur ketika mengajar kurang enak dipandang			✓	

5	Instruktur mempunyai kepribadian yang menarik dan mampu mengajar dengan baik		✓		
6	Saya merasa instruktur kurang mempunyai kemampuan mengajar yang memadai			✓	
7	Ketika mengajar, intonasi suara instruktur dapat terdengar dengan jelas		✓		
8	Suara instruktur kurang terdengar dengan jelas karena kalah dengan suara musik			✓	

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Instruktur selalu menolong apabila ada peserta yang meminta bantuan	✓			
10	Saya harus menunggu lama ketika meminta bantuan pada instruktur			✓	
11	Instruktur selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peserta senam		✓		
12	Instruktur mempunyai kemampuan yang baik sehingga pesan dapat disampaikan dengan baik		✓		
13	Peserta senam harus bertanya berkali-kali karena instruktur kurang jelas dalam memberikan penjelasan			✓	

14	Instruktur selalu bersedia apabila dimintai bantuan		✓		
15	Sikap instruktur acuh tak acuh dan kurang peduli dengan peserta senam			✓	
16	Instruktur selalu datang tepat waktu		✓		
17	Instruktur sering kali datang terlambat mengajar senam			✓	
18	Instruktur sering menyudahi latihan sebelum waktu habis			✓	
19	Instruktur disiplin ketika mengajar dan bersikap	✓			
20	Tidak terlihat kedisiplinan instruktur ketika mengajar			✓	
21	Instruktur selalu menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan kewajibannya dengan baik		✓		
22	Dalam mengajar, instruktur selalu memberikan materi sampai tuntas		✓		
23	Instruktur sering mengganti materi senam, padahal peserta senam belum menguasai materi yang sebelumnya			✓	
24	Instruktur mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugasnya		✓		

25	Instruktur terlihat sangat terbebani dengan pekerjaannya sehingga tidak dapat menunjukkan tanggung jawab ketika bertugas			✓	
----	--	--	--	---	--

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Instruktur mempunyai pengetahuan dan penguasaan gerak yang baik		✓		
27	Instruktur kurang mampu mempraktekkan gerakan senam dengan baik			✓	
28	Di samping pengetahuan tentang senam instruktur juga mempunyai pengetahuan tentang kesehatan	✓			
29	Instruktur hanya mempunyai pengetahuan tentang senam saja			✓	
30	Instruktur mampu memadukan musik dengan gerakan senam secara harmonis		✓		
31	Instruktur sering menggunakan musik yang kurang pas dengan gerakan senam			✓	
32	Instruktur selalu memberikan latihan senam dengan langkah-langkah yang sistematis		✓		
33	Latihan senam yang diberikan instruktur				

	kurang terstruktur			✓	
34	Saya puas dengan cara mengajar instruktur		✓		
35	Saya merasa kemampuan senam saya semakin meningkat setelah dilatih oleh instruktur		✓		
36	Saya kurang puas dengan hasil kerja instruktur			✓	
37	Hasil kerja instruktur secara keseluruhan telah memenuhi harapan saya		✓		
38	Mutu hasil kerja instruktur kurang memenuhi harapan			✓	

Lampiran 7. Data Penelitian

No	Item Pertanyaan																																						Jumlah	Kategori				
	Keberadaan								Responsif							Ketepatan Waktu						Penyelesaian tugas						Profesionalisme								Kepuasan Menyeluruh								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38						
1	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	95	tinggi			
2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	1	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	2	1	3	4	4	3	100	tinggi				
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	98	tinggi				
4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	93	rendah				
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	91	rendah				
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	91	rendah				
7	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	3	3	92	rendah				
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	4	3	3	96	tinggi				
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	1	1	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	4	3	95	tinggi				
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	97	tinggi				
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	1	1	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	4	3	95	tinggi				
12	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	92	rendah				
13	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	91	rendah					
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	94	rendah				
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	96	tinggi				
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	98	tinggi				
17	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	92	rendah				

Lampiran 8. Frekuensi data

Frequencies

		Statistics						
		kepuasan peserta senam	keberadaan	responsif	ketepatan waktu	penyelesaian tugas	profesionali sme	kepuasan menyeluruh
N	Valid	17	17	17	17	17	17	17
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	94.4706	25.2353	16.1176	14.0000	10.1765	14.8824	14.0588
	Median	95.0000	25.0000	16.0000	14.0000	11.0000	15.0000	14.0000
	Mode	91.00 ^a	23.00	16.00	13.00	9.00	14.00	14.00
	Std. Deviation	2.78652	2.63461	.85749	1.32288	1.50977	2.75868	1.02899
	Variance	7.765	6.941	.735	1.750	2.279	7.610	1.059
	Minimum	91.00	22.00	15.00	13.00	7.00	10.00	11.00
	Maximum	100.00	31.00	18.00	18.00	12.00	20.00	15.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Lampiran 9. Perhitungan Interval Kategori

KEPUTASAN PESERTA SENAM

skor max	4	x	38	=	152
skor min	1	x	38	=	38
Mi	190	/	2	=	95
Sdi	114	/	6	=	19
Mi + 1.5 SDi					123.5
Mi					95
Mi - 1.5 SDi					66.5

Sangat Tinggi	: $X \geq M + 1,5 \text{ SD}$
Tinggi	: $M \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$
Rendah	: $M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M$
Sangat Rendah	: $M - 1,5 \text{ SD} \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 123,5$
Tinggi	: $95 \leq X < 123,5$
Rendah	: $66,5 \leq X < 95$
Sangat Rendah	: $66,5 > X$

KEBERADAAN

skor max	4	x	8	=	32
skor min	1	x	8	=	8
Mi	40	/	2	=	20
Sdi	24	/	6	=	4
Mi + 1.5 SDi					26
Mi					20
Mi - 1.5 SDi					14

Sangat Tinggi	: $X \geq M + 1,5 \text{ SD}$
Tinggi	: $M \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$
Rendah	: $M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M$
Sangat Rendah	: $M - 1,5 \text{ SD} \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 26$
Tinggi	: $20 \leq X < 26$
Rendah	: $14 \leq X < 20$

Sangat Rendah : $14 > X$

RESPONSIF

skor max	4	x	7	=	28
skor min	1	x	7	=	7
Mi	35	/	2	=	17,5
Sdi	21	/	6	=	3,5
Mi + 1.5 SDi					22,75
Mi					17,5
Mi - 1.5 SDi					12,25

Sangat Tinggi : $X \geq M + 1,5 \text{ SD}$
Tinggi : $M \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$
Rendah : $M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M$
Sangat Rendah : $M - 1,5 \text{ SD} \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 22,75$
Tinggi	: $17,5 \leq X < 22,75$
Rendah	: $12,25 \leq X < 17,5$
Sangat Rendah	: $12,25 > X$

KETEPATAN WAKTU

skor max	4	x	5	=	20
skor min	1	x	5	=	5
Mi	25	/	2	=	12,5
Sdi	15	/	6	=	2,5
Mi + 1.5 SDi					16,25
Mi					12,5
Mi - 1.5 SDi					8,75

Sangat Tinggi : $X \geq M + 1,5 \text{ SD}$
Tinggi : $M \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$
Rendah : $M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M$
Sangat Rendah : $M - 1,5 \text{ SD} \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 16,25$
Tinggi	: $12,5 \leq X < 16,25$
Rendah	: $8,75 \leq X < 12,5$

Sangat Rendah : $8,75 > X$

PENYELESAIAN TUGAS

skor max	4	x	5	=	20
skor min	1	x	5	=	5
Mi	25	/	2	=	12,5
Sdi	15	/	6	=	2,5
Mi + 1.5 SDi					16,25
Mi					12,5
Mi - 1.5 SDi					8,75

Sangat Tinggi : $X \geq M + 1,5 SD$
Tinggi : $M \leq X < M + 1,5 SD$
Rendah : $M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat Rendah : $M - 1,5 SD \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 16,25$
Tinggi	: $12,5 \leq X < 16,25$
Rendah	: $8,75 \leq X < 12,5$
Sangat Rendah	: $8,75 > X$

PROFESIONALISME

skor max	4	x	8	=	32
skor min	1	x	8	=	8
Mi	40	/	2	=	20
Sdi	24	/	6	=	4
Mi + 1.5 SDi					26
Mi					20
Mi - 1.5 SDi					14

Sangat Tinggi : $X \geq M + 1,5 SD$
Tinggi : $M \leq X < M + 1,5 SD$
Rendah : $M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat Rendah : $M - 1,5 SD \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 26$
Tinggi	: $20 \leq X < 26$
Rendah	: $14 \leq X < 20$

Sangat Rendah : $14 > X$

KEPUASAN SECARA MENYELURUH

skor max	4	x	5	=	20
skor min	1	x	5	=	5
Mi	25	/	2	=	12,5
Sdi	15	/	6	=	2,5
Mi + 1.5 SDi					16,25
Mi					12,5
Mi - 1.5 SDi					8,75

Sangat Tinggi : $X \geq M + 1,5 \text{ SD}$
Tinggi : $M \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$
Rendah : $M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M$
Sangat Rendah : $M - 1,5 \text{ SD} \geq X$

Kategori	Skor
Sangat Tinggi	: $X \geq 16,25$
Tinggi	: $12,5 \leq X < 16,25$
Rendah	: $8,75 \leq X < 12,5$
Sangat Rendah	: $8,75 > X$

Lampiran 4. Kategori Data

Frequency Table

kepuasan peserta senam

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	8	47.1	47.1	47.1
	tinggi	9	52.9	52.9	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

keberadaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tinggi	12	70.6	70.6	70.6
	sangat tinggi	5	29.4	29.4	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

responsif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	15	88.2	88.2	88.2
	tinggi	2	11.8	11.8	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

ketepatan waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tinggi	16	94.1	94.1	94.1
	sangat tinggi	1	5.9	5.9	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

penyelesaian tugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat rendah	1	5.9	5.9	5.9
	rendah	16	94.1	94.1	100.0

penyelesaian tugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat rendah	1	5.9	5.9	5.9
	rendah	16	94.1	94.1	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

profesionalisme

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat rendah	4	23.5	23.5	23.5
	rendah	12	70.6	70.6	94.1
	tinggi	1	5.9	5.9	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

kepuasan menyeluruh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	2	11.8	11.8	11.8
	tinggi	15	88.2	88.2	100.0
	Total	17	100.0	100.0	