

**TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA PELAYANAN DI
SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Oleh:
Pungky Candra Halim
NIM. 14601241028

**PRODI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

TINGKAT KEPUASAN SISWA SEKOLAH BULUTANGKIS TERHADAP JASA PELAYANAN DI SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN

Disusun Oleh:

Pungky Candra Halim
NIM. 14601241028

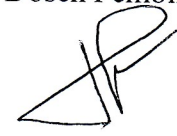
telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang
bersangkutan.

Yogyakarta, Februari 2018

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Guntur M.Pd
NIP. 19810926 200604 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,


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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pungky Candra Halim
NIM : 14601241028
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan

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 kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Februari 2018
Yang Menyatakan,



Pungky Candra Halim
NIM. 14601241028

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA PELAYANAN DI SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN

Disusun Oleh:

Pungky Candra Halim
NIM. 14601241028




Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Program

Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Universitas Negeri

Yogyakarta

Pada tanggal 1 Maret 2018

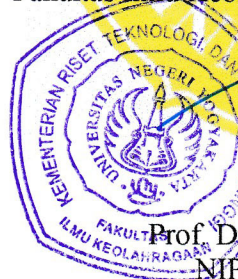
TIM PENGUJI


Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Amat Komari, M.Si Ketua Penguji		8/3 2018
Heri Yogo Prayadi, M.Or Sekretaris Penguji		8/3 2018
Dr. Agus Susworo DM, M.Pd Penguji Utama		6/3 2018

Yogyakarta, Maret 2018

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,




Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed
NIP. 19640707 198812 1 001

MOTTO

1. Terkadang pengorbanan juga salah satu bentuk dari kebanggaan. (Kingsman)
2. Yang ingin menjadi atlet bulutangkis harus giat berlatih dan bekerja keras, kedisiplinan sangat diperlukan untuk menjadi seorang juara. (Taufik Hidayat)
3. Sering kali kita membutuhkan lebih banyak keberanian untuk berani melakukan yang benar dari pada takut untuk salah. (Abraham Lincoln)

4. *Yen mlebu lapangan*

Musuh dudu lawan

Anane kekancan

Ngadu ketrampilan

Luwih seneng oleh konco sek peng-pengan

Luwih seneng oleh konco sek peng-pengan

(Amat Komari)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang yang kusayangi:

1. Orang Tuaku, Ibu Prabandari Wahyu Ningsih yang senantiasa mendoakanku, memberi dukungan, motivasi, kasih sayang, materi, dan segalanya yang tak pernah berhenti dicurahkan padaku. Untuk ibu, saya bangga bisa terlahir dari rahim sepertimu. Maafkan anakmu yang belum bisa membalasnya doakan anakmu ini sukses dan membuat keluarga kecil ini bangga, untuk Ayahku Supriyanto (alm), ini sebuah usaha anakmu untuk meraih gelar sarjana meskipun ayah tidak dapat merasakan kebahagiaan didunia bersama namun ayah pasti bahagia di alam sana dan doa kami selalu untukmu.
2. Untuk kedua kakakku tercinta terima kasih atas bimbingan dan arahan kepadaku selama ini sebagai pengganti seorang ayah. Doakan adikmu ini sukses dan dapat membahagiakan keluarga kecil ini.

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA PELAYANAN DI SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN

Oleh:
Pungky Candra Halim
NIM. 14601241028

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten yang berjumlah 37 siswa. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 29,37% (11 siswa), “tinggi” sebesar 37,84% (14 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa).

Kata kunci: tingkat kepuasan, jasa pelayanan, sekolah bulutangkis Natura

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan“ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Amat Komari, M.Si., Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Penguji yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sekretaris dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Dr. Guntur., Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
5. Kepala di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan, yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Para pengurus di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua teman-teman PJKR 2014 Kelas A yang selalu memberikan semangat, serta buat seseorang yang selalu memberikan motivasi, doa, dan dorongan.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Februari 2018
Penulis,



Pungky Candra Halim
NIM. 14601241028

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN 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	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	9
1. Hakikat Kepuasan.....	9
2. Kualitas Layanan	16
3. Hakikat Permainan Bulutangkis	19
4. Profil Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan	28
5. Kategori Usia berdasarkan Sistem Kejuaraan PBSI.....	29
B. Penelitian yang Relevan	31
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	36
F. Validitas dan Realiabilitas.....	38
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43

1. Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)	45
2. Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	47
3. Faktor Definisi Operasional Variabel Penelitian)	48
4. Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
5. Faktor Empati (<i>Emphaty</i>)	52
B. Pembahasan	53
C. Keterbatasan Hasil Penelitian	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
B. Implikasi.....	60
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2. Lapangan Bulutangkis	22
Gambar 3. Tiang dan Jaring.....	23
Gambar 4. <i>Shuttlecock</i>	23
Gambar 5. Raket	24
Gambar 6. Sepatu dan Pakaian Bulutangkis.....	24
Gambar 7. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Klaten ..	44
Gambar 8. Diagram Batang Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)	46
Gambar 9. Diagram Batang Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	48
Gambar 10. Diagram Batang Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	49
Gambar 11. Diagram Batang Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
Gambar 12. Diagram Batang Faktor Empati (<i>Emphaty</i>)	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Batasan Usia dalam Bulutangkis.....	29
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba	37
Tabel 3. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen	40
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 6. Norma Penilaian.....	42
Tabel 7. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Klaten ...	43
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Klaten ...	44
Tabel 9. Deskriptif Statistik Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	45
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	46
Tabel 11. Deskriptif Statistik Faktor Keandalan (Reliability)	47
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan (Reliability)	47
Tabel 13. Deskriptif Statistik Faktor Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>).....	49
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>) ...	49
Tabel 15. Deskriptif Statistik Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
Tabel 17. Deskriptif Statistik Faktor Empati (<i>Emphaty</i>).....	52
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>) ...	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	65
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari Natura Prambanan	66
Lampiran 3. Angket Uji Coba.....	67
Lampiran 4. Data Uji Coba	70
Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas.....	71
Lampiran 6. Tabel r.....	73
Lampiran 7. Angket Penelitian	74
Lampiran 8. Data Penelitian.....	77
Lampiran 9. Deskriptif Statistik.....	79
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	82

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bulutangkis merupakan salah satu olahraga populer di dunia. Bulutangkis mampu memberikan peran dalam menyatukan sosialitas hampir di semua kalangan. Dalam bidang olahraga, bulutangkis merupakan salah satu cabang olahraga yang banyak dimainkan di masyarakat dalam berbagai tingkatan sosial. Bulutangkis dapat menembus masyarakat kalangan bawah sampai masyarakat kalangan atas. Hampir di setiap negara, bulutangkis mampu memberikan perannya yang positif untuk mengubah pandangan individu yang negatif menjadi satu hal yang dapat memberikan sumbangan karya.

Bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang terkenal di Indonesia. Olahraga ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan, pria maupun wanita memainkan olahraga ini di dalam atau di luar ruangan untuk rekreasi juga sebagai ajang persaingan. *Shuttlecock* bulutangkis tidak dipantulkan ke lantai dan harus dimainkan di udara, sehingga permainan ini merupakan permainan cepat yang membutuhkan gerak reflek yang baik dan tingkat kebugaran yang tinggi (Grice, 2007: 1). Teknik dasar bulutangkis harus betul-betul dipelajari terlebih dahulu, guna mengembangkan mutu prestasi bulutangkis sebab menang atau kalahnya seorang pemain di dalam suatu pertandingan salah satunya ditentukan oleh penguasaan teknik dasar permainan.

Prestasi maksimal seorang atlet dapat terwujud, maka memerlukan berbagai faktor yang mendukung. Suharno (1993: 3), berpendapat bahwa faktor-

faktor pendukung prestasi maksimum adalah endogen dan eksogen. Faktor endogen terdiri atas kesehatan fisik dan mental yang baik, penguasaan teknik yang sempurna, masalah-masalah taktik yang benar, aspek kejiwaan, dan kepribadian yang baik dan adanya kematangan juara yang mantap. Faktor-faktor eksogen meliputi pelatih, keuangan, alat, tempat, perlengkapan, organisasi, lingkungan, dan partisipasi pemerintah.

Semakin populernya bulutangkis dan menjadi olahraga yang universal di kalangan masyarakat terutama bangsa Indonesia yang menjadikan bulutangkis sebagai olahraga favorit, maka berkembang banyak juga berdiri sekolah bulutangkis yang menjamur di setiap daerah-daerah bahkan di pelosok tempat yang terpencil. Sekolah bulutangkis merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga bulutangkis. Pembinaan anak dalam sekolah bulutangkis pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga bulutangkis. Fenomena yang ada dan terjadi dalam sekolah bulutangkis yaitu ada beberapa sekolah bulutangkis yang bergeser fungsi dan peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari sekolah bulutangkis. Di mana dapat terlihat sekolah bulutangkis yang sehat dan baik memiliki manajemen yang jelas, memiliki kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok umur, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang paling penting adalah memiliki staff pelatih yang berkualitas dan mengetahui tentang ilmu kepelatihan.

Upaya pencapaian prestasi tinggi perlu diupayakan terus-menerus. Di Indonesia terdapat Sekolah Bulutangkis hampir di setiap daerah. Sekolah Bulutangkis memberikan pelatihan-pelatihan yang intensif untuk menciptakan siswa-siswa handal agar mampu berperan dalam pencapaian prestasi perbulutangkisan di Indonesia. Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten merupakan salah satu sekolah bulutangkis yang berada di Kecamatan Prambanan. Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten termasuk salah satu klub bulutangkis yang berada di Sleman. Latihan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berjalan cukup baik, latihan dilaksanakan tiga kali dalam satu minggu, yaitu hari Senin, Rabu, dan Jum'at dari pukul 17.00-20.00 WIB. Sarana dan prasarana yang digunakan juga cukup memadai, misalnya lapangan yang digunakan untuk latihan cukup bagus dan merupakan lapangan *indoor* yang berlokasi di Gedung Serbaguna, Desa Tlogo, Prambanan.

Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat siswa dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Pada saat observasi, dalam proses latihan menurut pengamatan terlihat semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala siswa yang ikut peran serta dalam latihan. Menurunnya jumlah peran serta siswa dalam proses latihan dan fenomena pindahnya siswa ke Sekolah bulutangkis lain. Hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan mengenai, bagaimana kinerja Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.

Selain itu berbagai macam kendala yang kurang mendukung kegiatan latihan di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, salah satunya adalah

kurangnya alat dan fasilitas dalam menunjang keberhasilan latihan. Alat dan fasilitas merupakan hal yang juga perlu mendapatkan perhatian dari pihak Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Tersedianya alat dan fasilitas yang cukup serta kondisi alat dan fasilitas yang baik akan menjadikan proses latihan lebih efektif. Hasil observasi di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten menunjukkan bahwa fasilitas yang ada meliputi; jumlah *cone*/kerucut hanya ada sekitar 10 buah *cone*, dan 5 pecah banyak yang sudah tidak layak pakai. *Shuttlecock* yang digunakan sudah banyak yang rusak, sehingga latihan jadi kurang efektif, kondisi lapangan sudah cukup baik tetapi masih cukup licin jika digunakan. Ditambah lagi pengamatan peneliti, kualitas layanan masih kurang dan perlu ada peningkatan pada layanan untuk mencapai kepuasan siswa.

Menurut Tjiptono (2006: 195) mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada pemainnya. Ditambahkan Tjiptono (2006: 6), jasa yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan

dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000: 52). Lupiyoadi (2004: 349) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu siswa dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan siswa. Klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti

perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas. Kenyataan yang berada di lapangan disimpulkan beberapa alasan dari penelitian yang dilakukan dalam kepuasan siswa terhadap pelayanan Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, pengelola klub baik pelatih maupun pengurus kurang memperhatikan secara baik layanan yang diberikan baik dari fasilitas dan sarana lainnya.

Harapannya dari perbedaan yang ada di tiap-tiap klub di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten umumnya dalam layanan dan metode melatih, diperoleh suatu pemikiran terhadap fenomena yang terjadi atas perbedaan pelayanan dan metode yang diberikan pada tiap klub dengan meneliti dan mengamati secara seksama perbandingan dari klub satu dan klub lainnya atas kualitas layanan sarana dan prasana berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsifenes*, *asurence* dan *emphaty* dalam kualitas layanan Sekolah Bulutangkis Natura Kabupaten Sleman. Dari uraian masalah di atas peneliti menarik judul yaitu “Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala siswa yang ikut peran serta dalam latihan bulutangkis di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.
2. Belum tersedianya alat yang lengkap dalam menunjang keberhasilan kegiatan latihan bulutangkis di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.

3. Fasilitas di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten banyak yang sudah tidak layak pakai.
4. Belum diketahui kepuasan atlet terhadap kualitas layanan sekolah bulutangkis di Natura Prambanan Klaten.

C. Pembatasan Masalah

Agar masalah tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan sehingga ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi pada tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten?”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada pembina olahraga dan pelatih

bulutangkis tentang pentingnya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan sekolah bulutangkis, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama bulutangkis.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap sekolah bulutangkis terutama pengurus sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan pemain sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih bulutangkis dengan pelatih yang diharapkan.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan sekolah bulutangkis Natura Kabupaten Sleman dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pengurus agar dapat meningkatkan kualitas layanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan siswa yang diinginkan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Lupiyoadi, 2004: 92).

Jika dilihat dari kosa katanya, kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fasio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2006: 349). Sedangkan Zeithaml dkk., (2006: 110) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “*Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer’s needs and expectations*”. Artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sesuai dengan harapan . Apabila jasa yang ia terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun

sebaliknya, apabila jasa yang ia terima tidak sesuai dengan yang ia harapkan, maka ia akan kecewa atau tidak puas.

Menurut Oliver dalam Supranto (2006: 59), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki. Menurut Kotler dalam *Principle of Marketing 7e* seperti yang dikutip dalam Tjiptono (2006: 351) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan akan mendapatkan rasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, pelanggan tidak akan merasa puas apabila layanan yang menjadi kebutuhannya tidak sesuai dengan harapan.

Menurut Kotler (2000: 56) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang terima (Lupiyoadi, 2004: 96). Bila kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh di bawah apa yang

diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa dalam hal ini adalah sekolah sepak bola. Demikian pula sebaliknya, jika barang/jasa yang nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang/jasa tersebut (Kotler, 2000: 61).

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif dalam berbagai kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar. Menurut Lupiyoadi (2004: 192), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono, (2006: 50), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.” Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (kualitas) yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kualitas di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, kalau kualitas sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kualitas melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Pendapat ini juga disepakati oleh Band (dalam Musanto, 2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Mowen (dalam Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan

sangat berhubungan erat dengan kulaitas layanan maupun kulaitas produk dari penyedia layanan.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Irawan (2002: 2) bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu

diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Moenir (dalam Yulairmi & Putu, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan. Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Supranto (2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Faktor keandalan dalam penelitian ini misalnya kedatangan pelatih saat akan memulai pelatihan, ketepatan pelatih saat mulai latihan.

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Faktor ketanggapan dalam penelitian ini misalnya Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan, Tanggapan klub dan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya.

3) Faktor keyakinan (*confidence*)

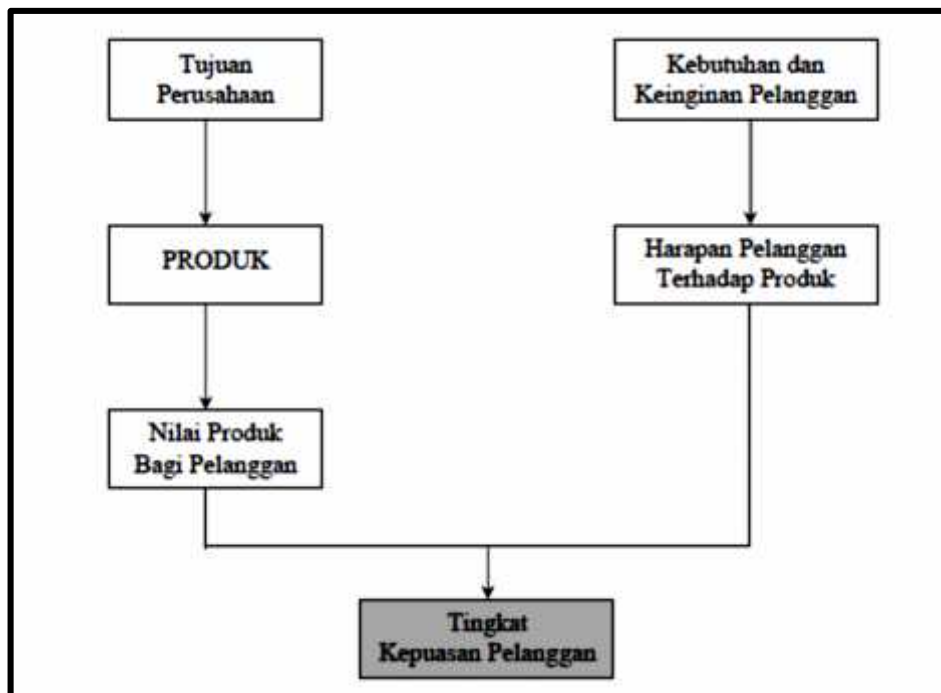
Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Faktor keyakinan dalam penelitian ini misalnya Klub dalam membantu memecahkan masalah, Klub dalam menerima masukan dari orang tua atlet.

4) Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Faktor empati dalam penelitian ini misalnya Jaminan keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih, *Event / try out* pertandingan persahabatan dengan klub lain.

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Faktor berwujud dalam penelitian ini misalnya Lapangan yang digunakan untuk latihan nyaman, Penerangan di dalam lapangan/ruangan.



Gambar 1. Kepuasan Pelanggan
(Sumber: Tjiptono, 2006: 25)

Faktor secara umum yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah kualitas dari sarana dan prasarana pendidikan jasmani yang tersedia. Menurut Tjiptono (2006: 25), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berwujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*).

- 1) Keanekaragaman produk (*feature*) adalah keanekaragaman alat-alat olahraga, sehingga proses pembelajaran pendidikan jasmani dapat terlaksana dengan baik di sekolah.
- 2) Keandalan (*realibility*) adalah kualitas sarana dan prasarana pendidikan jasmani dalam pembelajaran pendidikan jasmani dan ditunjang dengan tenaga pendidik yang telah sertifikasi.
- 3) Kesesuaian (*conformance*) adalah kegunaan masing-masing peralatan olahraga dalam tiap cabang olahraga.
- 4) Daya tahan (*durability*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam pemakaian pada tiap pembelajaran pendidikan jasmani dapat memiliki nilai umur yang cukup lama.
- 5) Berwujud (*Tangibles*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain).
- 6) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pemakainya.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.

2. Kualitas Layanan

Analisis kualitas pelayanan ini adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel di *Journal of Marketing*. Menurut Gaspersz (2006: 1), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler (2000: 139), yang dimaksud dengan layanan adalah “suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa

menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima

Lima dimensi pokok kualitas layanan dalam Zeithaml, dkk., (2006: 117)

tersebut adalah:

- a. Keandalan : kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya.
- b. Daya Tanggap : keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Jaminan : pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
- d. Empati : perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Bukti Fisik : penampilan dari fasilitas fisik, peralatan dan pegawai.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tangkilisan, 2005: 209). Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan yang berkualitas.

Menurut Poerwodarminto (2005: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan

suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Karakteristik kualitas menurut Tjiptono (2006: 13) yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penilaian kualitas jasa, yaitu menurut Gronroos yang dikutip Tjiptono (2006: 14-15) kriteria kualitas jasa yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2006: 14) mengidentifikasi kualitas jasa menjadi lima pokok dimensi dalam penilaian yang berkaitan tentang kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang

bermutu tetapi lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006: 44).

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

3. Hakikat Permainan Bulutangkis

a. Pengertian Bulutangkis

Bulutangkis merupakan salah satu cabang olahraga yang terkenal di dunia. Olahraga ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan, dan pria maupun wanita memainkan olahraga ini di dalam atau diluar ruangan untuk rekreasi juga sebagai ajang persaingan. Bulutangkis merupakan olahraga yang dimainkan dengan menggunakan net, raket, dan *shuttlecock* dengan teknik pukulan yang bervariasi mulai dari pukulan relatif lambat hingga yang sangat cepat disertai dengan gerakan tipuan (Grice, 2007: 1).

Menurut Alhusin (2007: iii), “olahraga badminton atau bulutangkis merupakan salah satu jenis olahraga prestasi yang sangat terkenal di seluruh dunia”. Olahraga ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan, dan pria maupun wanita memainkan olahraga ini di dalam atau diluar ruangan untuk rekreasi juga sebagai ajang permainan.

Permainan ini menggunakan teknik pukulan yang bervariasi selama pertandingan. Senada dengan Siswantoyo (2014: 33) bulutangkis termasuk salah satu olahraga yang populer di dunia. Bulutangkis dapat menembus di kalangan masyarakat yang mempunyai batasan etnis, agama, dan budaya. Oleh karena itu bulutangkis cukup dapat memberikan peran dalam kehidupan masyarakat luas secara nyata. Bulutangkis adalah permainan yang dimainkan satu lawan satu (*single*) dan dua lawan dua (*double*) dengan peraturan yang sudah ditentukan dimana cara memainkannya adalah dengan memukul kok melewati atas net menggunakan raket.

Hal di atas sesuai dengan pendapat Rana (2012: 166)

“An increased performance level can only be achieved by working and training of all major components i.e. technique, coordination, tactics, physical fitness, physiological qualities and psychological qualities. Badminton is one of the most popular team based sports played and watched throughout the world. It is played by both males and females of all ages”.

Artinya Bulutangkis adalah olahraga yang dimainkan oleh laki-laki dan perempuan dari berbagai macam usia dengan pukulan yang bervariasi baik cepat maupun lambat, olahraga ini membutuhkan latihan teknik, koordinasi, taktik kebugaran fisik dan kualitas psikologis yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa bulutangkis merupakan suatu cabang olahraga yang termasuk ke dalam permainan yang tergolong dalam suatu cabang olahraga yang menggunakan net, raket, dan bola dengan teknik pukulan yang bervariasi mulai dari yang relatif lambat hingga yang sangat cepat disertai dengan gerakan tipuan, permainan ini berlaku untuk pria maupun wanita dengan bentuk tunggal (*single*), juga dengan ganda (*double*), dan dengan campuran (*mixed double*).

b. Perlengkapan Permainan Bulutangkis

Permainan bulutangkis membutuhkan fasilitas-fasilitas bulutangkis yang harus dipersiapkan, adapun peralatan yang digunakan di dalam permainan *badminton* (bulutangkis) adalah:

1) Lapangan

Lapangan bulutangkis dapat dibuat diberbagai tempat, bisa diatas tanah, atau untuk saat ini kebanyakan di atas lantai semen atau ubin. Pembuatan lapangan bulutangkis biasanya sekaligus didesain dengan gedung olahraganya. Menurut Alhusin (2007: 15-17) lapangan bulutangkis dapat dibuat di berbagai tempat, bisa di atas tanah, atau saat ini kebanyakan di atas lantai semen atau ubin. Pembuatan lapangan bulutangkis biasanya sekaligus didesain dengan gedung olahraganya. Garis-garis batas pada lapangan dibuat dengan warna putih dan warna lainnya. Lebar garis batas lapangan adalah 40 mm (1,5 inci). Lapangan bulutangkis berukuran 610 x 1340 cm, yang dibagi dalam bidang-bidang, masing-masing dua sisi berlawanan. Ada garis tunggal, ada garis ganda, juga ada ruang yang memberi jarak antara pelaku dan penerima servis. Dalam pertandingan

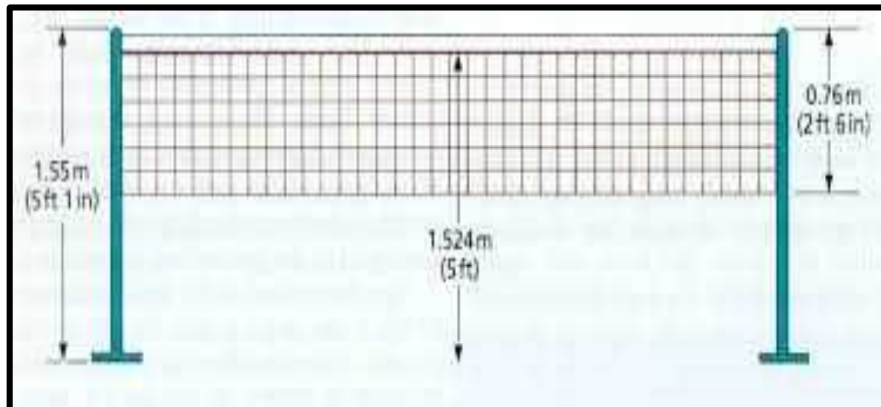
bulutangkis mempertandingkan beberapa nomor pertandingan yaitu, tunggal (*single*), ganda (*double*), dan ganda campuran (*mixed double*).



Gambar 2. Lapangan Bulutangkis
(Sumber: www.google.co.id)

2) Tiang dan Jaring

Tinggi kedua tiang adalah 155 cm (5 kaki 1 inci) dari lantai. Jaring harus dibuat dari tali halus yang disamak dan dijala dengan jarak 1,6 cm (5/8 inci) sampai dengan 2,0 cm (3/4 inci). Jaring harus terentang dengan tegang dan kuat di antara tiang-tiang dan harus memiliki lebar 76 cm (2 kaki 6 inci). Ujung atas jaring, harus berada 152 cm (5 kaki 1) dari lantai pada pertengahan lapangan dan 155cm (kaki 1 inci) pada tiang-tiangnya. Jaring harus mempunyai tepi dari pita putih selebar 3,8 cm (7,6cm dilipat dua).



Gambar 3. Tiang dan Jaring
(Sumber: www.google.co.id)

3) Kok (*Shuttlecock*)

Alhusin, (2007: 12) berat *shuttlecock* sekitar 5,67 gram. Bulu angsa atau bulu ayam yang menancap pada gabus yang dibungkus kulit berwarna putih berjumlah antara 14-16 buah, dan diikat dua tali agar tidak mudah lepas. Secara umum, panjang sebuah *shuttlecock* sekitar 8,8 cm, diukur dari ujung kepala *shuttlecock* (dop) hingga ujung daun bulu. Panjang batang hingga daun *shuttlecock* adalah 6.5 cm, sedangkan panjang dop adalah 2.3 cm.



Gambar 4. Shuttlecock
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

4) Raket

Menurut Subardjah (2000: 54) raket bulutangkis harus berukuran panjang tidak lebih dari 68 cm. Kepala raket mempunyai panjang 23 cm.



Gambar 5. Raket
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

5) Sepatu dan Pakaian

Sepatu bulutangkis haruslah ringan, namun menggigit bila dipakai di lapangan agar pemain dapat bergerak, baik maju maupun mundur tanpa terpeleset. Pada umumnya, sepatu bulutangkis berwarna putih dengan garis-garis yang bervariasi warnanya. Celana pendek atau kaos bulutangkis sebenarnya bebas, tetapi pada tingkat internasional banyak dipakai jenis kaos yang sejuk dan mampu menyerap keringat dengan cepat (Alhusin, 2007: 15).



Gambar 6. Sepatu dan Pakaian Bulutangkis
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

c. Teknik Dasar Bulutangkis

Pemain bulutangkis yang baik, maka seorang atlet harus menguasai teknik dasar bulutangkis dengan benar. Teknik dasar harus dikuasai oleh seorang pemain bulutangkis antara lain: sikap berdiri (*stance*), teknik memegang raket, teknik memukul bola, dan teknik langkah kaki (*footwork*). Teknik-teknik pukulan pokok yang harus dikuasai oleh pemain bulutangkis antara lain pukulan *service*, *lob*, *dropshot*, *smash*, dan *drive* (Tohar, 1992: 149). Dijelaskan sebagai berikut:

1) Servis

Servis merupakan pukulan yang sangat menentukan dalam awal perolehan nilai, karena pemain yang melakukan servis dengan baik dapat mengendalikan jalannya permainan, misalnya sebagai strategi awal serangan (Purnama, 2010: 16). Dengan kata lain, seorang pemain tidak bisa mendapatkan angka apabila tidak bisa melakukan servis dengan baik. Namun, banyak pelatih, juga pemain tidak memberikan perhatian khusus untuk melatih dan menguasai teknik dasar ini. Dalam permainan bulutangkis, ada tiga jenis servis, yaitu servis pendek, servis tinggi, dan *flick* atau servis setengah tinggi. Namun, biasanya servis digabungkan ke dalam jenis atau bentuk yaitu servis *forehand* dan *backhand*.

2) Clear/Lob

Pukulan *Clear* adalah pukulan dari posisi belakang lapangan menuju posisi belakang lapangan lawan dengan *shuttlecock* masih berada di atas kepala lawan meskipun lawan sudah berdiri di posisi belakang lapangan, *shuttlecock* akan jatuh di posisi belakang lapangan lawan tidak jauh dari garis paling belakang. Posisi tubuh sangat menentukan untuk dapat melakukan pukulan *lob* yang baik, sehingga

kaidah-kaidah teknik pukulan ini harus dilaksanakan saat latihan (Purnama, 2010: 20). Bagi pemula pukulan ini hampir tidak pernah berhasil dilakukan, kebanyakan pemula hanya mampu memukul dari belakang lapangan sampai posisi tengah lapangan lawan saja. Biasanya masyarakat Indonesia menyebut pukulan ini dengan istilah *lob* yang artinya memukul tinggi-tinggi.

3) *Smash*

Smash adalah pukulan *overhead* (atas) yang diarahkan ke bawah dan dilakukan dengan tenaga penuh. Pukulan ini identik sebagai pukulan menyerang. Pukulan *smash* merupakan pukulan yang keras dan tajam, bertujuan untuk mematikan lawan secepat-cepatnya (Subardjah, 2000: 47). Pukulan *smash* adalah bentuk pukulan keras yang sering digunakan dalam permainan bulutangkis. Karakteristik pukulan ini adalah keras, laju jalannya kok cepat menuju lantai lapangan, sehingga pukulan ini membutuhkan aspek kekuatan otot tungkai, bahu, lengan, dan fleksibilitas pergelangan tangan serta koordinasi gerak tubuh yang harmonis. Menurut Purnama (2010: 21), latihan untuk meningkatkan kerasnya *smash* dilakukan dengan latihan berbeban atau dengan raket *squash*.

4) *Drive*

Drive merupakan jenis pukulan keras dan cepat yang arahnya mendatar (Purnama, 2010: 23). Pukulan ini menekankan pada pencapaian bola dengan menyeret kaki pada posisi memukul. Pukulan ini biasanya digunakan untuk menyerang atau mengembalikan bola dengan cepat secara lurus maupun menyilang ke daerah lawan, baik dengan *forehand* maupun *backhand*. *Drive*

adalah pukulan cepat dan mendatar yang akan membawa *shuttlecock* jatuh di antara dua garis ganda bagian belakang.

5) *Dropshot*

Dropshot merupakan pukulan yang dilakukan seperti smash. Perbedaannya pada posisi raket saat perkenaan dengan *shuttlecock*. *Shuttlecock* dipukul dengan dorongan dan sentuhan yang halus. *Dropshot* mengandalkan kemampuan *feeling* dalam memukul *shuttlecock* sehingga arah dan ketajaman bola tipis di atas net serta jatuh dekat net (Purnama, 2010: 22). Menurut Tohar (1992: 83) pukulan *dropshot* adalah pukulan yang dilakukan dengan cara menyeberangkan *shuttlecock* ke daerah pihak lawan dengan menjatuhkan *shuttlecock* sedekat mungkin dengan net. Pukulan *dropshot* dalam permainan bulutangkis sering disebut juga pukulan *netting*. Cara melakukan pukulan ini, pengambilan *shuttlecock* pada saat mencapai titik tertinggi sehingga pemukulannya secara dipotong atau diiris.

6) *Netting*

Netting adalah pukulan pendek yang dilakukan di depan net dengan tujuan untuk mengarahkan bola setipis mungkin jaraknya dengan net di daerah lawan (Purnama, 2010: 24). Pukulan *netting* yang baik yaitu apabila bolanya dipukul halus dan melintir tipis dekat sekali dengan net. Karakteristik teknik dasar ini adalah kok senantiasa jatuh bergulir sedekat mungkin dengan jaring/net di daerah lapangan lawan. Koordinasi gerak kaki, lengan, keseimbangan tubuh, posisi raket dan *shuttlecock* saat perkenaan, serta daya konsentrasi adalah faktor-faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan pukulan ini.

4. Profil Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan

Sekolah Bulutangkis merupakan suatu tempat atau sarana untuk mengembangkan kemampuan seorang khususnya bulutangkis. Banyaknya klub bulutangkis di wilayah Klaten menunjukkan perkembangan yang cukup pesat adanya, dan salah satunya Sekolah Bulutangkis Natura yang terletak di Prambanan. Sutoto merupakan pendiri dari Sekolah Bulutangkis Natura yang berdiri sejak tahun 1980 di wilayah Prambanan Yogyakarta. Sukoto saat ini berumur 73 tahun yang merupakan mantan atlet bulutangkis pada eranya tersebut. Sekolah Bulutangkis Natura sendiri saat ini sudah berumur 35 tahun dengan diteruskan oleh beberapa generasi. Saat ini Sekolah Bulutangkis Natura memiliki 3 orang pembina bulutangkis yang notabenenya merupakan mantan pemain bututangkis pada eranya masing masing.

Kepala pembina Sekolah Bulutangkis Natura saat ini dipegang oleh Bapak Jaswadi (53 tahun) dengan membawahi 2 orang pembina bulutangkis yakni Suharjo dan Akwila Febri P, S.Pd. Meskipun menjadi kepala pembina bulutangkis di Sekolah Bulutangkis Natura, Jaswadi sampai saat ini masih memberikan ilmunya dalam upaya meningkatkan kemampuan pemain di Sekolah Bulutangkis Natura tersebut. Saat ini jumlah siswa di sekolah bulutangkis Natura sendiri berjumlah 53 siswa. Ada beberapa kelas di sekolah bulutangkis Natura, kriterianya yaitu taruna, remaja, pemula, anak-anak dan kelompok usia dini. Biaya SPP tiap bulan cukup murah, yaitu Rp 200.000/bulan. Fasilitas yang ada di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan misalnya kamar mandi 4 buah, tempat

parkir cukup luas dan gratis, ruang ganti, tempat menyimpan baju, terdapat kantin yang menyediakan minuman dan makanan.

Banyaknya siswa bulutangkis di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan tidak terlepas prestasi yang dalam berbagai ajang kejuaraan. Prestasi yang diperoleh dari tahun 2000 sampai 2017 merupakan prestasi yang dicapai selama 5 tahun terakhir pada Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Yogyakarta. Adapun prestasi yang didapat di Sekolah Bulutangkis Natura yakni kejuaraan multi cabang 2014, juara kelompok anak mendapatkan juara pertama. Selanjutnya kejuaraan multi cabang usia remaja tahun 2014 mendapat juara 1 ganda putra. Dengan banyaknya menjuarai dan menyumbangkan atlet bulutangkis masuk dalam platinas menjadi kebanggaan tersendiri bagi klub ataupun pelatih di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan tersebut.

5. Kategori Usia berdasarkan Sistem Kejuaraan PBSI

PBSI (2006: 20), menerangkan bahwa batasan umur dihitung sesuai tahun berjalan sebagai berikut:

Tabel 1. Batasan Usia dalam Bulutangkis

No	Kelompok	Keterangan
1	Usia Dini	di bawah 11 tahun
2	Anak-Anak	di bawah 13 tahun
3	Pemula	di bawah 15 tahun
4	Remaja	di bawah 17 tahun
5	Taruna	di bawah 19 tahun
6	Dewasa	Bebas
7	Veteran	35 tahun ke atas 40 tahun ke atas 45 tahun ke atas 50 tahun ke atas 55 tahun ke atas dan seterusnya dengan interval 5 tahun, tetapi yang mendapat poin ranking hanya sampai umur 55 tahun

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kategori anak usia di bawah 17 tahun sudah termasuk dalam kategori masa remaja awal, dimana juga merupakan masa sekolah pada jenjang SMP, dan termasuk dalam kelompok remaja pada sistem kejuaraan PBSI.

Masa remaja merupakan peralihan dari fase anak-anak ke fase dewasa. Dewi (2012: 4) menyatakan bahwa fase masa remaja (pubertas) yaitu antara umur 12-19 tahun untuk putra dan 10-19 tahun untuk putri. Pembagian usia untuk putra 12-14 tahun termasuk masa remaja awal, 14-16 tahun termasuk masa remaja pertengahan, dan 17-19 tahun termasuk masa remaja akhir. Pembagian untuk putri 10-13 tahun termasuk remaja awal, 13-15 tahun termasuk remaja pertengahan, dan 16-19 tahun termasuk remaja akhir. Desminta (2009: 190) menyatakan bahwa fase masa remaja (pubertas) yaitu antara umur 12-21 tahun, dengan pembagian 12-15 tahun termasuk masa remaja awal, 15-18 tahun termasuk masa remaja pertengahan, 18-21 tahun termasuk masa remaja akhir. Dengan demikian atlet remaja dalam penelitian ini digolongkan sebagai fase remaja awal, karena memiliki rentang usia tersebut.

Masa remaja perkembangan sangat pesat dialami seseorang. Seperti yang diungkapkan Desminta (2009: 36) beberapa karakteristik siswa sekolah menengah pertama (SMP) antara lain: (1) terjadi ketidak seimbangan antara proporsi tinggi dan berat badan; (2) mulai timbul ciri-ciri seks sekunder; (3) kecenderungan ambivalensi, serta keinginan menyendiri dengan keinginan bergaul dan keinginan untuk bebas dari dominasi dengan kebutuhan bimbingan dan bantuan orang tua; (4) senang membandingkan kaedah-kaedah, nilai-nilai etika atau norma dengan

kenyataan yang terjadi dalam kehidupan orang dewasa; (5) mulai mempertanyakan secara *skeptic* mengenai eksistensi dan sifat kemurahan dan keadilan Tuhan; (6) reaksi dan ekspresi emosi masih labil; (7) mulai mengembangkan standar dan harapan terhadap perilaku diri sendiri yang sesuai dengan dunia sosial; dan (8) kecenderungan minat dan pilihan karier relatif sudah lebih jelas. Dewi (2012: 5) menambahkan periode remaja awal (12-18) memiliki ciri-ciri: (1) anak tidak suka diperlakukan seperti anak kecil lagi; dan (2) anak mulai bersikap kritis

B. Penelitian yang Relevan

Manfaat dari penelitian yang relevan yaitu sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian

berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2011), yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pesertasenam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor responsive sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang dihubungkan terhadap suatu perasaan di mana bentuk perasaan yang dirasakan dan dinilai oleh setiap individu yang meliputi suatu harapan yang menyenangkan apabila dapat dipenuhi yang diharapkan atau yang tidak menyenangkan apabila tidak memenuhi yang diharapkan. Dari individu satu dengan individu lain memiliki suatu perasaan yang berbeda terhadap cara pandang masing-masing dari individu tersebut sehingga memiliki arti yang berbeda antar setiap orang dengan orang yang lain.

Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat siswa dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam

proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu siswa dan Sekolah bulutangkis meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu Sekolah bulutangkis untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan siswa. Sekolah bulutangkis dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi sekolah bulutangkis yang berkualitas.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2007: 147), penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Menurut Arikunto (2006: 152) survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, yang beralamat di Jln. Manisrenggo, Pemukti Baru, Tlogo Prambanan Klaten. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2018. Pengambilan data dilakukan tiga sesi dalam satu hari karena latihan di sekolah bulutangkis Natura Sleman terdiri atas tiga kelas, yaitu pukul 17.00-20.00 WIB.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2006: 173) “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah siswa di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten yang berjumlah 54 orang. Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria responden yang

diambil sudah pernah mengikuti kejuaraan. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi menjadi sampel berjumlah 37 orang.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sekolah bulutangkis di Natura Prambanan Klaten yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*.

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (*responsive*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/layanan dan media komunikasi.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006: 192), “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Arikunto (2006: 195) menyatakan angket adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi sampel dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.”

Lebih lanjut menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* () pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Angket dalam penelitian ini adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* () pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Memuaskan (SM) skor 4, Memuaskan (M) skor 3, Tidak Memuaskan (TM) skor 2, dan Sangat Tidak Memuaskan (STM) skor 1.

Penyusunan instrumen, menurut Hadi (1991: 9), digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk kisi-kisi dalam menyusun instrumen.
- b. Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrument penelitian.
- c. Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari dosen pembimbing atau ahli.
- d. Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Attaimini (2017) yang berjudul “Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Olahraga Tenis Meja di Yogyakarta”. Kisi-kisi instrumen uji coba disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Naura Prambanan Klaten	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Fasilitas sarana dan sarana	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Keajegan dalam latihan. Kesesuaian program latihan	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Menerima keluhan dari anak latih, cepat merespon keluhan dari anak latih dengan keramahan	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan keamanan dan keselamatan keramahan pelatih dan pihak klub, prestasi atau penghargaan	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan atlet Kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40
Jumlah			40

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti meminta surat izin penelitian dari Fakultas.
- b. Peneliti mencari data siswa di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.
- c. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
- d. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

F. Validitas dan Reliabilitas

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diujicobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Menurut Arikunto (2006: 92), bahwa tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen penelitian dan mengetahui validitas dan realibilitas instrumen. Sebelumnya, peneliti melakukan validasi ahli/*expert judgment*. *Expert Judgment* dalam penelitian ini yaitu Bapak Amat Komari, M.Si. Uji coba instrumen penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 23 Januari 2018 di Sekolah Bulutangkis Rajawali dengan responden berjumlah 19 orang. Untuk mengetahui apakah instrumen baik atau tidak, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006: 96) “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen”. Menghitung validitas menggunakan rumus korelasi yang dikenal dengan rumus korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2006: 46). Perhitungannya menggunakan SPSS 20. Nilai r_{xy} yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan harga *product moment* pada tabel pada taraf signifikansi 0,05. Bila $r_{xy} > r_{tab}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Rumus korelasi *Product Moment* 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 korelasi antara skor butir dengan skor total

X = skor butir

Y = skor total

n = banyaknya subjek

(Sumber: Arikunto, 2006)

Berdasarkan hasil uji coba, menunjukkan bahwa dari 40 butir terdapat 2 butir gugur, yaitu butir nomor 1 dan 32 ($r_{hitung} < r_{tabel} (df 19;0,05) 0,433$), dari butir gugur dapat diujicobakan kembali namun mengingat keterbatasan waktu sehingga terdapat 38 butir yang digunakan untuk penelitian. Hasil uji validitas selengkapnya disajikan pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen

No	Butir	r hitung	r tabel (19;5%)	Keterangan
1	Butir 01	-0,189	0,433	Tidak Valid
2	Butir 02	0,928	0,433	Valid
3	Butir 03	0,683	0,433	Valid
4	Butir 04	0,683	0,433	Valid
5	Butir 05	0,928	0,433	Valid
6	Butir 06	0,928	0,433	Valid
7	Butir 07	0,835	0,433	Valid
8	Butir 08	0,862	0,433	Valid
9	Butir 09	0,809	0,433	Valid
10	Butir 10	0,809	0,433	Valid
11	Butir 11	0,862	0,433	Valid
12	Butir 12	0,928	0,433	Valid
13	Butir 13	0,956	0,433	Valid
14	Butir 14	0,957	0,433	Valid
15	Butir 15	0,891	0,433	Valid
16	Butir 16	0,928	0,433	Valid
17	Butir 17	0,928	0,433	Valid
18	Butir 18	0,957	0,433	Valid
19	Butir 19	0,928	0,433	Valid
20	Butir 20	0,836	0,433	Valid
21	Butir 21	0,956	0,433	Valid
22	Butir 22	0,957	0,433	Valid
23	Butir 23	0,957	0,433	Valid
24	Butir 24	0,865	0,433	Valid
25	Butir 25	0,928	0,433	Valid
26	Butir 26	0,809	0,433	Valid
27	Butir 27	0,835	0,433	Valid
28	Butir 28	0,749	0,433	Valid
29	Butir 29	0,928	0,433	Valid
30	Butir 30	0,809	0,433	Valid
31	Butir 31	0,957	0,433	Valid
32	Butir 32	-0,399	0,433	Tidak Valid
33	Butir 33	0,928	0,433	Valid
34	Butir 34	0,749	0,433	Valid
35	Butir 35	0,890	0,433	Valid
36	Butir 36	0,835	0,433	Valid
37	Butir 37	0,928	0,433	Valid
38	Butir 38	0,809	0,433	Valid
39	Butir 39	0,809	0,433	Valid
40	Butir 40	0,928	0,433	Valid

Kisi-kisi instrumen setelah uji validitas disajikan pada tabel 4 sebagai

berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Fasilitas sarana dan sarana	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Keajegan dalam latihan. Kesesuaian program latihan	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Menerima keluhan dari anak latih, cepat merespon keluhan dari anak latih dengan keramahan	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan keamanan dan keselamatan keramahan pelatih dan pihak klub, prestasi atau penghargaan	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31,
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan atlet Kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38,
Jumlah			38

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 41). Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sah saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk memperoleh reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2006: 47). Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,991	38

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif persentase (Sugiyono, 2007: 112). Pengkategorian menggunakan *Mean* dan *Standar Deviasi*. Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Norma Penilaian

No	Interval	Kategori
1	$M + 1,5 S < X$	Sangat Tinggi
2	$M + 0,5 S < X < M + 1,5 S$	Tinggi
3	$M - 0,5 S < X < M + 0,5 S$	Cukup
4	$M - 1,5 S < X < M - 0,5 S$	Rendah
5	$X < M - 1,5 S$	Sangat Rendah

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

M : nilai rata-rata (*mean*)

X : skor

S : *standar deviasi*

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009: 40):

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data yaitu tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Nura Prambanan Klaten, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 38 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Nura Prambanan Klaten dipaparkan sebagai berikut:

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Nura Prambanan Klaten didapat skor terendah (*minimum*) 81,00, skor tertinggi (*maksimum*) 113,00, rerata (*mean*) 102,14, nilai tengah (*median*) 104,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 112,00, *standar deviasi* (SD) 8,91. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Nura Prambanan Klaten

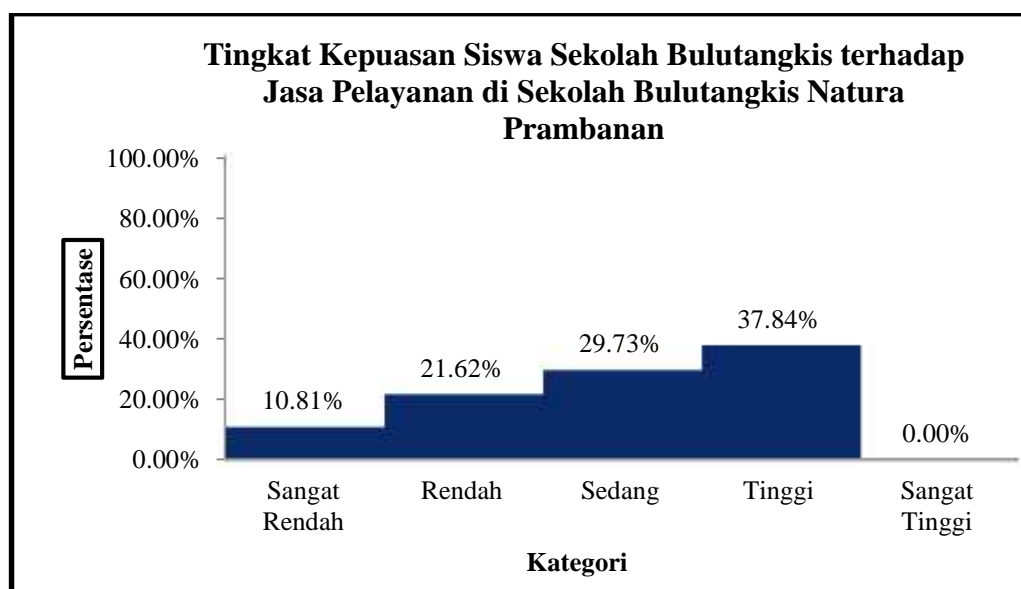
Statistik	
<i>N</i>	37
<i>Mean</i>	102,1351
<i>Median</i>	104,0000
<i>Mode</i>	112,00
<i>Std, Deviation</i>	8,91367
<i>Minimum</i>	81,00
<i>Maximum</i>	113,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten disajikan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Klaten

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$115,51 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$106,59 < X \leq 115,51$	Tinggi	14	37,84%
3	$97,68 < X \leq 106,59$	Sedang	11	29,73%
4	$88,76 < X \leq 97,68$	Rendah	8	21,62%
5	$X \leq 88,76$	Sangat Rendah	4	10,81%
Jumlah			37	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 8 tersebut di atas tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dapat disajikan pada gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Klaten

Berdasarkan tabel 8 dan gambar 7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 29,37% (11 siswa), “tinggi” sebesar 37,84% (14 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 102,14, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dalam kategori “sedang”.

1. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 24,00, rerata (*mean*) 21,38, nilai tengah (*median*) 22,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 24,00, *standar deviasi* (SD) 2,69. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Deskriptif Statistik Faktor Berwujud (*Tangibles*)

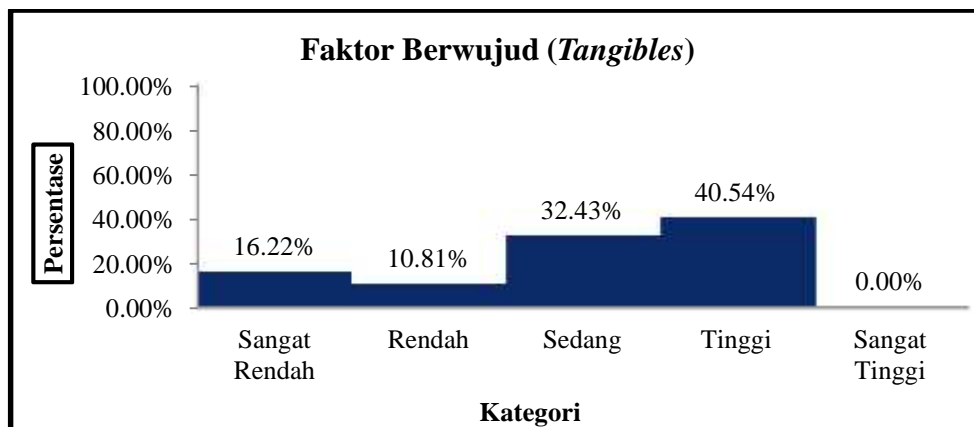
Statistik	
<i>N</i>	37
<i>Mean</i>	21,3784
<i>Median</i>	22,0000
<i>Mode</i>	24,00
<i>Std, Deviation</i>	2,69105
<i>Minimum</i>	16,00
<i>Maximum</i>	24,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud disajikan pada tabel 10 berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Faktor Berwujud (*Tangibles*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	25,41 < X	Sangat Tinggi	0	0%
2	22,72 < X 25,41	Tinggi	15	40,54%
3	20,03 < X 22,72	Sedang	12	32,43%
4	17,34 < X 20,03	Rendah	4	10,81%
5	X 17,34	Sangat Rendah	6	16,22%
Jumlah			37	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 10 tersebut di atas, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 8 sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Batang Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan tabel 10 dan gambar 8 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 16,22% (6 siswa), “rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “sedang” sebesar 32,43% (12 siswa), “tinggi” sebesar 40,54% (15 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 21,38, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor berwujud dalam kategori “sedang”.

2. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 24,00, rerata (*mean*) 21,68, nilai tengah (*median*) 23,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 24,00, *standar deviasi* (SD) 2,47. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Deskriptif Statistik Faktor Keandalan (*Reliability*)

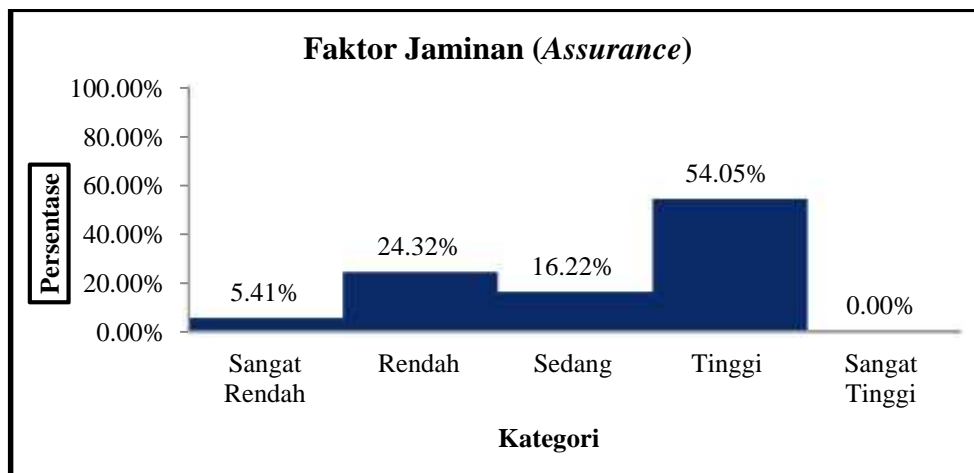
Statistik	
<i>N</i>	37
<i>Mean</i>	21,6757
<i>Median</i>	23,0000
<i>Mode</i>	24,00
<i>Std. Deviation</i>	2,47267
<i>Minimum</i>	16,00
<i>Maximum</i>	24,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan disajikan pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan (*Reliability*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	25,38 < X	Sangat Tinggi	0	0%
2	22,91 < X 25,38	Tinggi	20	54,05%
3	20,44 < X 22,91	Sedang	6	16,22%
4	17,97 < X 20,44	Rendah	9	24,32%
5	X 17,97	Sangat Rendah	2	5,41%
Jumlah			37	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 12 tersebut di atas, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 9 sebagai berikut:



Gambar 9. Diagram Batang Faktor Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan tabel 12 dan gambar 9 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 24,32% (9 siswa), “sedang” sebesar 16,22% (6 siswa), “tinggi” sebesar 54,05% (20 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 21,68, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan dalam kategori “sedang”.

3. Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap didapat skor terendah (*minimum*) 14,00, skor tertinggi (*maksimum*) 22,00, rerata (*mean*) 19,11, nilai tengah (*median*) 20,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 20,00, *standar deviasi* (SD) 2,44. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Deskriptif Statistik Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)

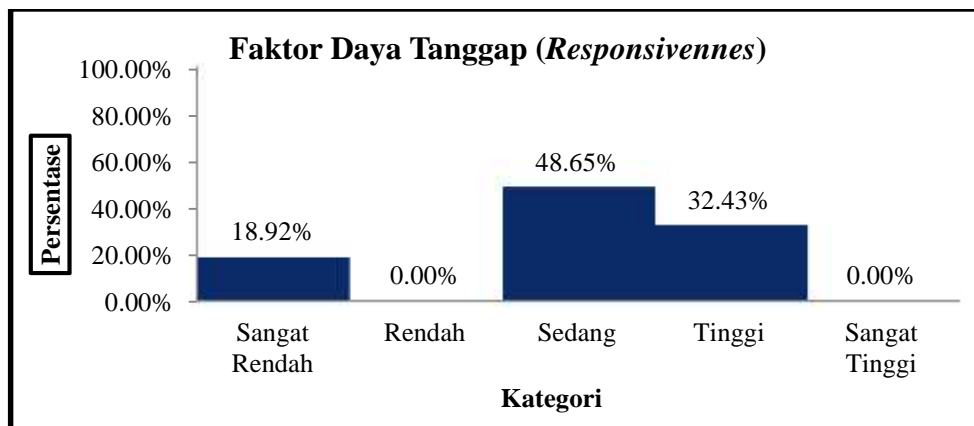
Statistik	
<i>N</i>	37
<i>Mean</i>	19,1081
<i>Median</i>	20,0000
<i>Mode</i>	20,00
<i>Std. Deviation</i>	2,43566
<i>Minimum</i>	14,00
<i>Maximum</i>	22,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap pada tabel 14 berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	22,76 < X	Sangat Tinggi	0	0%
2	20,33 < X 22,76	Tinggi	12	32,43%
3	17,89 < X 20,33	Sedang	18	48,65%
4	15,45 < X 17,89	Rendah	0	0%
5	X 15,45	Sangat Rendah	7	18,92%
Jumlah			37	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 14 tersebut di atas, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 10 sebagai berikut:



Gambar 10. Diagram Batang Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)

Berdasarkan tabel 14 dan gambar 10 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 18,92% (7 siswa), “rendah” 0% (0 siswa), “sedang” 48,65% (18 siswa), “tinggi” 32,43% (12 siswa), dan “sangat tinggi” 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 19,11, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor daya tanggap dalam kategori “sedang”.

4. Faktor Jaminan (*Assurance*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 25,00, rerata (*mean*) 21,19, nilai tengah (*median*) 22,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 23,00, *standar deviasi* (SD) 2,31. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 15. Deskriptif Statistik Faktor Jaminan (*Assurance*)

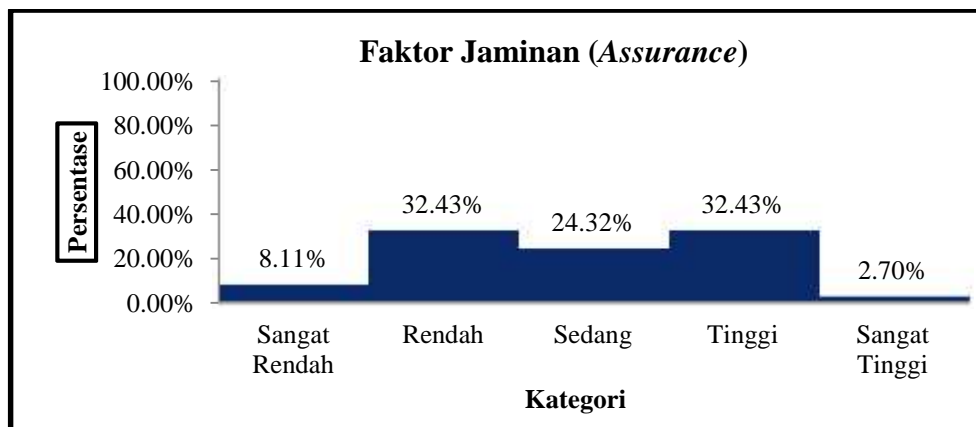
Statistik	
<i>N</i>	37
<i>Mean</i>	21,1892
<i>Median</i>	22,0000
<i>Mode</i>	23,00
<i>Std. Deviation</i>	2,30745
<i>Minimum</i>	16,00
<i>Maximum</i>	25,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan disajikan pada tabel 16 berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan (*Assurance*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	24,65 < X	Sangat Tinggi	1	2,70%
2	22,34 < X 24,65	Tinggi	12	32,43%
3	20,04 < X 22,34	Sedang	9	24,32%
4	17,73 < X 20,04	Rendah	12	32,43%
5	X 17,73	Sangat Rendah	3	8,11%
Jumlah			37	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 16 tersebut di atas, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 11 sebagai berikut:



Gambar 11. Diagram Batang Faktor Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan tabel 16 dan gambar 11 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,11% (3 siswa), “rendah” sebesar 32,43% (12 siswa), “sedang” sebesar 24,32% (9 siswa), “tinggi” sebesar 32,43% (12 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0,88% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 21,19, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor jaminan dalam kategori “sedang”.

5. Faktor Empati (*Emphaty*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati didapat skor terendah (*minimum*) 14,00, skor tertinggi (*maksimum*) 26,00, rerata (*mean*) 18,78, nilai tengah (*median*) 19,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 18,00, *standar deviasi* (SD) 2,41. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 17 sebagai berikut:

Tabel 17. Deskriptif Statistik Faktor Empati (*Emphaty*)

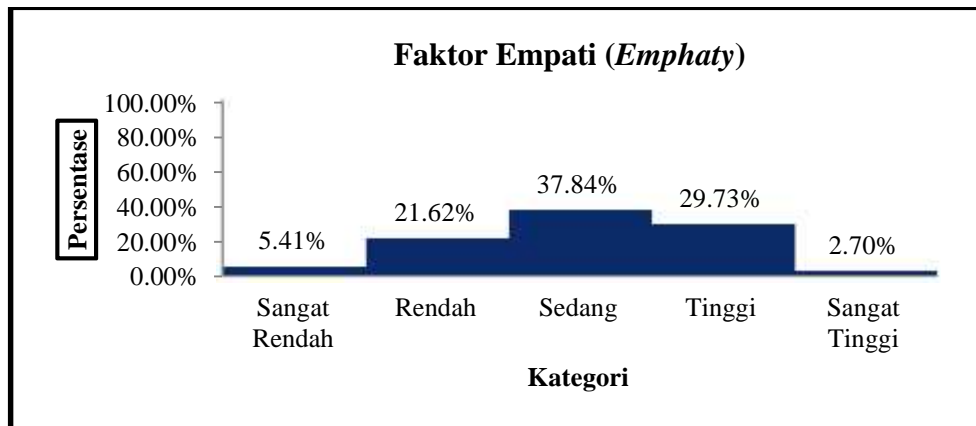
Statistik	
<i>N</i>	37
<i>Mean</i>	18,7838
<i>Median</i>	19,0000
<i>Mode</i>	18,00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	2,40526
<i>Minimum</i>	14,00
<i>Maximum</i>	26,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati disajikan pada tabel 18 berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Faktor Empati (*Emphaty*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	22,39 < X	Sangat Tinggi	1	2,70%
2	19,99 < X 22,39	Tinggi	11	29,73%
3	17,58 < X 19,99	Sedang	14	37,84%
4	15,18 < X 17,58	Rendah	8	21,62%
5	X 15,18	Sangat Rendah	2	5,41%
Jumlah			37	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 18 tersebut di atas, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 12 sebagai berikut:



Gambar 12. Diagram Batang Faktor Empati (*Empathy*)

Berdasarkan tabel 17 dan gambar 12 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 37,84% (14 siswa), “tinggi” sebesar 29,73% (11 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 2,70% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 18,78, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati dalam kategori “sedang”.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 28 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) (*Tangibles*), (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten masuk dalam kategori sedang. Secara rinci kategori paling

tinggi yaitu berada pada kategori tinggi sebanyak 14 siswa (37,84%), selanjutnya pada kategori sedang sebanyak 11 siswa (29,37%).

Tingkat kepuasan pelanggan (siswa sekolah bulutangkis) merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa pelanggan atau siswa sekolah bulutangkis yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Seperti yang telah dikemukakan oleh Irawan (2002) bahwa kepuasan seorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality (servqual)* dan *emotional factor*. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa berupa sekolah bulutangkis, sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten harus memperhatikan kualitas pelayanan dan biaya yang dikenakan kepada siswa sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005) telah menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dapat memberikan layanan yang sesuai harapan siswa dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa

sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten untuk terus dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lembaganya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005), diketahui bahwa terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh saat seorang pelanggan merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan loyalitas dan penghargaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Apabila sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan siswa sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten tersebut.

Pelanggan merupakan seseorang yang menginginkan jasa atau produk terbaik, oleh karena itu setiap tempat produksi jasa atau barang berlomba untuk menyediakan jasa dan produk dengan cara yang cepat, tepat dan aman. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen (siswa). Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan lapangan, kelayakan gedung, kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti lapangan yang terbuat dari kayu, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten mempunyai layanan fasilitas yang cukup baik, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada siswa dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat siswa untuk selalu menggunakan jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Fasilitas yang dimiliki oleh sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten diantaranya lapangan yang terbuat dari kayu, penyewaan raket, sepatu, dan baju kemudian tempat tunggu yang luas dan aman, kantin, mushola, tempat parkir yang luas dan memiliki toko kecil yang menyediakan perlengkapan bulutangkis serta jasa pemasangan senar raket.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor keandalan berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat. Seorang konsumen yang dalam hal ini adalah siswa sekolah bulutangkis pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, siswa menginginkan layanan yang tepat, dalam hal ini sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten melakukannya dengan cukup baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori sedang. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Dengan adanya papan jadwal penggunaan lapangan yang jelas memberikan pemain kejelasan jadwal penggunaan lapangan. Para staf pengelola sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari siswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab petugas yang secara rutin membersihkan lapangan bulutangkis setelah digunakan, petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan siswa. Ketanggapan petugas dalam

memberikan layanan dapat menjadikan para konsumen senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sedang. Faktor jaminan mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal tersebut diartikan para petugas mempunyai pengetahuan yang baik khususnya tentang bulutangkis. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas yang selalu diajak bermain oleh para pemain bulutangkis yang datang. Selain itu penampilan yang rapi dan sopan akan memberi kesan yang baik serta kepercayaan terhadap petugas membuat siswa merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan dapat meningkat.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati berada pada kategori sedang. Faktor empati adalah memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Hal tersebut diartikan petugas/pelatih di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan siswa. Sikap ramah dan sabar petugas/pelatih lapangan bulutangkis menjadikan siswa merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada rasa senang pada siswa dan timbul rasa kepuasan.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

Kendatipun peneliti sudah berusaha keras memenuhi segala kebutuhan yang dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan di sini antara lain:

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengerjakan angket.
Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.
3. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran angket penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 29,37% (11 siswa), “tinggi” sebesar 37,84% (14 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa).

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.
2. Pelatih dan pihak klub dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

C. Saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.



DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, S. (2007). *Gemar bermain bulutangkis*. Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Attaimini, M. (2017). *Kepuasan atlet terhadap kualitas layanan klub olahraga tenis meja di Yogyakarta*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Desminta. (2009). *Psikologi perkembangan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dewi, H.E. (2012). *Memahami perkembangan fisik remaja*. Yogyakarta: Kanisius.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Grice, T. (2007). *Bulutangkis petunjuk praktis untuk pemula dan lanjut*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- PBSI. (2006). *Pedoman praktis bermain bulutangkis*. Jakarta: PP. PBSI.
- Pertiwi, I. (2011). *Tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Poerwodarminto. (2005). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud.

- Poole, J. (2008). *Belajar bulu tangkis*. Bandung: Pionir Jaya.
- Purnama. (2010). *Kepelatihan bulutangkis modern*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Rana M.S. (2012). Assesment of physiological variables of badminton players. *International Journal of Behavioral Social and Movement Siences*. Vol. 1.0.
- Rianto, S. (2009). *Tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Siswantoyo, dkk. (2014). *Panduan identifikasi bakat istimewa olahraga*. Yogyakarta: UNY Press.
- Subardjah, H. (2000). *Bulutangkis*. Jakarta: Depikbud Direktorat Jendral Kebudayaan dan Menengah.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Frafimbdo Persada.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. (1993). *Ilmu coaching umum*. Yogyakarta: IKIP Yogyakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tasunar, N. (2006). Kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tohar. (1992). *Olahraga pilihan bulutangkis*. Semarang: IKIP Semarang.
- Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V, Bitner & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp: 0271-8310002 Sml: 0810-282.299.231-541 Email : komari@unswi.ac.id Website : unswi.ac.id
Nomor : 09/10/UN/34.16/PP/2018	
Lamp : 1 EKS	
Hal : Permohonan Izin Penelitian	
Kepada Yth. Ketua Pengelola Sekolah Bulutangkis Natura GOR Tlogo Prambanan, di Tempat.	
Diberitahakan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak Ibu Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa	
Nama :	Pungky Candra Halim.
NIM :	14601241028
Program Studi :	PIKR
Dosen Pembimbing :	Amat Komari, M.Si
NIP :	196304221990011001
Penelitian akan dilaksanakan pada :	
Waktu :	20 Januari s.d 15 Februari 2018.
Tempat Obrolan :	Sekolah Bulutangkis Natura/GOR Tlogo Prambanan.
Judul Skripsi :	Tingkat Kepuasan Siswa Sekolah Bulutangkis Terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan.
Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.	
 Wawan S. Suberman, M.Pd NIP. 1967071988121001	
Lampiran : 1. Kaprodi PIKR. 2. Pembimbing IAN. 3. Mahasiswa yth.	

Lampiran 3. Angket Uji Coba

Salam Olahraga,

Di sela-sela kesibukan saudara saat ini, perkenankan dengan hormat saya mohon waktu sejenak untuk mengisi angket ini. Tujuan angket ini adalah untuk mengetahui **“TINGKAT KEPUASAN SISWA SEKOLAH BULUTANGKIS TERHADAP JASA PELAYANAN DI SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN”**.

Jawablah angket ini sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Atas bantuan yang saudara berikan saya ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tempat & Tgl Lahir :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Baca setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (v) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat memuaskan (SM)

Memuaskan (M)

Tidak memuaskan (TM)

Sangat tidak memuaskan (STM)

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Kamar mandi yang disediakan	v			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<i>Tangibles</i>				
1.	Kondisi lapangan yang digunakan untuk latihan	SM	M	TM	STM
2.	Penerangan di dalam ruangan	SM	M	TM	STM
3.	<i>Shuttlecock</i> yang dipakai saat latihan	SM	M	TM	STM
4.	Tempat ibadah yang tersedia	SM	M	TM	STM
5.	Kebersihan kamar mandi	SM	M	TM	STM
6.	Kondisi tempat parkir	SM	M	TM	STM
7.	Tempat yang digunakan untuk latihan bersih	SM	M	TM	STM
8.	Tempat penyimpanan pakaian yang disediakan untuk menaruh barang-barang	SM	M	TM	STM
9.	Air minum yang tersedia	SM	M	TM	STM
	<i>Reliability</i>	SM	M	TM	STM
10.	Kedatangan pelatih sebelum jam berlatih	SM	M	TM	STM
11.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan	SM	M	TM	STM
12.	Metode latihan yang digunakan	SM	M	TM	STM
13.	Progam latihan yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
14.	Bahasa yang digunakan pelatih	SM	M	TM	STM
15.	Keandalan pelatih saat memberikan umpan <i>drilling</i>	SM	M	TM	STM
16.	Kerapihan pakaian pelatih pada saat latihan	SM	M	TM	STM
17.	Pelatih saat memberikan contoh akurat	SM	M	TM	STM
	<i>Responsive</i>	SM	M	TM	STM
18.	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan	SM	M	TM	STM
19.	Keringanan biaya yang diberikan oleh klub	SM	M	TM	STM
20.	Perhargaan yang diberikan klub terhadap anggotanya yang berprestasi	SM	M	TM	STM
21.	Kemudahan pengurus klub untuk ditemui	SM	M	TM	STM
22.	Tanggapan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya	SM	M	TM	STM
23.	Klub dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggotanya	SM	M	TM	STM
24.	Keramahan pelatih terhadap anggota klub	SM	M	TM	STM
	<i>Assurance</i>	SM	M	TM	STM
25.	Klub dalam membantu konsultasi	SM	M	TM	STM
26.	Klub dalam menerima masukan dari orang tua atlet	SM	M	TM	STM
27.	Tempat parkir yang disediakan oleh klub tidak membayar	SM	M	TM	STM
28.	Klub dalam memberikan informasi terhadap orangtua	SM	M	TM	STM
29.	Penghargaan klub kepada atlet yang berprestasi	SM	M	TM	STM
30.	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran	SM	M	TM	STM
31.	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih	SM	M	TM	STM
32.	Pelatih berlatar belakang pendidikan olahraga	SM	M	TM	STM
	<i>Emphaty</i>	SM	M	TM	STM
33.	Keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih	SM	M	TM	STM

34	<i>Event / try out</i> pertandingan persahabatan dengan klub lain	SM	M	TM	STM
35	Kejuaraan di luar kota dikawal pelatih	SM	M	TM	STM
36	Pelatih dalam merekomendasikan ke jenjang lebih tinggi	SM	M	TM	STM
37	Pelatih jarang marah	SM	M	TM	STM
38	Keringanan masalah administrasi kepada anggota	SM	M	TM	STM
39	Pelatih dalam menyampaikan program latihan	SM	M	TM	STM
40	Pelatih dalam menegur dengan senyuman	SM	M	TM	STM

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 01	187.2105	2756.842	-.189	.761
BUTIR 02	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 03	187.5789	2688.924	.683	.754
BUTIR 04	187.5789	2688.924	.683	.754
BUTIR 05	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 06	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 07	187.9474	2711.497	.835	.756
BUTIR 08	187.3158	2680.006	.862	.753
BUTIR 09	187.7895	2680.842	.809	.753
BUTIR 10	187.7895	2680.842	.809	.753
BUTIR 11	187.3158	2680.006	.862	.753
BUTIR 12	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 13	187.6316	2648.357	.956	.750
BUTIR 14	187.9474	2638.053	.957	.749
BUTIR 15	187.9474	2680.275	.891	.753
BUTIR 16	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 17	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 18	187.9474	2638.053	.957	.749
BUTIR 19	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 20	188.1053	2656.988	.836	.751
BUTIR 21	187.6316	2648.357	.956	.750
BUTIR 22	187.9474	2638.053	.957	.749
BUTIR 23	187.9474	2638.053	.957	.749
BUTIR 24	187.9474	2648.053	.865	.750
BUTIR 25	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 26	187.7895	2680.842	.809	.753
BUTIR 27	187.9474	2711.497	.835	.756
BUTIR 28	187.9474	2690.275	.749	.754
BUTIR 29	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 30	187.7895	2680.842	.809	.753
BUTIR 31	187.9474	2638.053	.957	.749
BUTIR 32	187.4211	2775.146	-.399	.763
BUTIR 33	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 34	187.9474	2690.275	.749	.754
BUTIR 35	187.6842	2672.895	.890	.753
BUTIR 36	187.9474	2711.497	.835	.756
BUTIR 37	187.6316	2669.579	.928	.752
BUTIR 38	187.7895	2680.842	.809	.753
BUTIR 39	187.7895	2680.842	.809	.753

BUTIR 40	187.6316	2669.579	.928	.752
Total	95.0526	686.053	1.000	.987

Keterangan: r hitung $>$ r tabel (df 19 = 0,433) = valid

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	38

Lampiran 6. Tabel r

Tabel r Product Moment											
Pada Sig.0,05 (Two Tail)											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 7. Angket Penelitian

Salam Olahraga,

Di sela-sela kesibukan saudara saat ini, perkenankan dengan hormat saya mohon waktu sejenak untuk mengisi angket ini. Tujuan angket ini adalah untuk mengetahui **“TINGKAT KEPUASAN SISWA SEKOLAH BULUTANGKIS TERHADAP JASA PELAYANAN DI SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN”**.

Jawablah angket ini sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Atas bantuan yang saudara berikan saya ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tempat & Tgl Lahir :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Baca setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (v) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat memuaskan (SM)

Memuaskan (M)

Tidak memuaskan (TM)

Sangat tidak memuaskan (STM)

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Kamar mandi yang disediakan	v			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<i>Tangibles</i>				
1.	Penerangan di dalam ruangan	SM	M	TM	STM
2.	<i>Shuttlecock</i> yang dipakai saat latihan	SM	M	TM	STM
3.	Tempat ibadah yang tersedia	SM	M	TM	STM
4.	Kebersihan kamar mandi	SM	M	TM	STM
5.	Kondisi tempat parkir	SM	M	TM	STM
6.	Tempat yang digunakan untuk latihan bersih	SM	M	TM	STM
7.	Tempat penyimpanan pakaian yang disediakan untuk menaruh barang-barang	SM	M	TM	STM
8.	Air minum yang tersedia	SM	M	TM	STM
	<i>Reliability</i>	SM	M	TM	STM
9.	Kedatangan pelatih sebelum jam berlatih	SM	M	TM	STM
10.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan	SM	M	TM	STM
11.	Metode latihan yang digunakan	SM	M	TM	STM
12.	Progam latihan yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
13.	Bahasa yang digunakan pelatih	SM	M	TM	STM
14.	Keandalan pelatih saat memberikan umpan <i>drilling</i>	SM	M	TM	STM
15.	Kerapihan pakaian pelatih pada saat latihan	SM	M	TM	STM
16.	Pelatih saat memberikan contoh akurat	SM	M	TM	STM
	<i>Responsive</i>	SM	M	TM	STM
17.	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan	SM	M	TM	STM
18.	Keringanan biaya yang diberikan oleh klub	SM	M	TM	STM
19.	Perhargaan yang diberikan klub terhadap anggotanya yang berprestasi	SM	M	TM	STM
20.	Kemudahan pengurus klub untuk ditemui	SM	M	TM	STM
21.	Tanggapan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya	SM	M	TM	STM
22.	Klub dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggotanya	SM	M	TM	STM
23.	Keramahan pelatih terhadap anggota klub	SM	M	TM	STM
	<i>Assurance</i>	SM	M	TM	STM
24.	Klub dalam membantu konsultasi	SM	M	TM	STM
25.	Klub dalam menerima masukan dari orang tua atlet	SM	M	TM	STM
26.	Tempat parkir yang disediakan oleh klub tidak membayar	SM	M	TM	STM
27.	Klub dalam memberikan informasi terhadap orangtua	SM	M	TM	STM
28.	Penghargaan klub kepada atlet yang berprestasi	SM	M	TM	STM
29.	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran	SM	M	TM	STM
30.	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih	SM	M	TM	STM
	<i>Emphaty</i>	SM	M	TM	STM
31.	Keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih	SM	M	TM	STM
32.	<i>Event / try out</i> pertandingan persahabatan dengan klub lain	SM	M	TM	STM

33	Kejuaraan di luar kota dikawal pelatih	SM	M	TM	STM
34	Pelatih dalam merekomendasikan ke jenjang lebih tinggi	SM	M	TM	STM
35	Pelatih jarang marah	SM	M	TM	STM
36	Keringanan masalah administrasi kepada anggota	SM	M	TM	STM
37	Pelatih dalam menyampaikan program latihan	SM	M	TM	STM
38	Pelatih dalam menegur dengan senyuman	SM	M	TM	STM

Lampiran 8. Data Penelitian

No	Tangibles (Berwujud)								Reliability (Keandalan)								Responsive (Daya Tanggap)								Assurance (Jaminan)								Emphaty (Empati)										
	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	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	105
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	96			
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109		
4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	111			
5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	112			
6	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	107				
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	97	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	108		
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	106			
10	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	110			
11	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	102			
12	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	85			
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	110			
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	110			
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	112			
16	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	83			
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	112			
18	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	87			
19	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	95			
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	95			
21	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	103			
22	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	103			
23	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	91				

Lampiran 9. Deskriptif Statistik

Statistics

		Tingkat kepuasan siswa sekolah bulutangkis terhadap jasa pelayanan	Tangibles (Berwujud)	Reliability (Keandalan)	Responsive (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Emphaty (Empati)
N	Valid	37	37	37	37	37	37
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	102.1351	21.3784	21.6757	19.1081	21.1892	18.7838
	Median	104.0000	22.0000	23.0000	20.0000	22.0000	19.0000
	Mode	112.00	24.00	24.00	20.00	23.00	18.00 ^a
	Std. Deviation	8.91367	2.69105	2.47267	2.43566	2.30745	2.40526
	Minimum	81.00	16.00	16.00	14.00	16.00	14.00
	Maximum	113.00	24.00	24.00	22.00	25.00	26.00
	Sum	3779.00	791.00	802.00	707.00	784.00	695.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Tingkat kepuasan siswa sekolah bulutangkis terhadap jasa pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	81	1	2.7	2.7	2.7
	83	1	2.7	2.7	5.4
	85	1	2.7	2.7	8.1
	87	1	2.7	2.7	10.8
	91	1	2.7	2.7	13.5
	93	1	2.7	2.7	16.2
	95	3	8.1	8.1	24.3
	96	1	2.7	2.7	27.0
	97	2	5.4	5.4	32.4
	100	1	2.7	2.7	35.1
	102	2	5.4	5.4	40.5
	103	3	8.1	8.1	48.6
	104	3	8.1	8.1	56.8
	105	1	2.7	2.7	59.5
	106	1	2.7	2.7	62.2
	107	1	2.7	2.7	64.9
	108	1	2.7	2.7	67.6
	109	1	2.7	2.7	70.3
	110	3	8.1	8.1	78.4

111	3	8.1	8.1	86.5
112	4	10.8	10.8	97.3
113	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Tangibles (Berwujud)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	2	5.4	5.4	5.4
17	4	10.8	10.8	16.2
18	3	8.1	8.1	24.3
20	1	2.7	2.7	27.0
21	3	8.1	8.1	35.1
22	9	24.3	24.3	59.5
23	4	10.8	10.8	70.3
24	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Reliability (Keandalan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	1	2.7	2.7	2.7
17	1	2.7	2.7	5.4
18	6	16.2	16.2	21.6
20	3	8.1	8.1	29.7
21	2	5.4	5.4	35.1
22	4	10.8	10.8	45.9
23	9	24.3	24.3	70.3
24	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Responsive (Daya Tanggap)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	4	10.8	10.8	10.8
15	3	8.1	8.1	18.9
18	1	2.7	2.7	21.6
19	5	13.5	13.5	35.1
20	12	32.4	32.4	67.6

21	11	29.7	29.7	97.3
22	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Assurance (Jaminan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	3	8.1	8.1	8.1
19	5	13.5	13.5	21.6
20	7	18.9	18.9	40.5
21	2	5.4	5.4	45.9
22	7	18.9	18.9	64.9
23	8	21.6	21.6	86.5
24	4	10.8	10.8	97.3
25	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Emphaty (Empati)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	1	2.7	2.7	2.7
15	1	2.7	2.7	5.4
16	5	13.5	13.5	18.9
17	3	8.1	8.1	27.0
18	7	18.9	18.9	45.9
19	7	18.9	18.9	64.9
20	6	16.2	16.2	81.1
21	4	10.8	10.8	91.9
22	1	2.7	2.7	94.6
24	1	2.7	2.7	97.3
26	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian



Peneliti menjelaskan tata cara mengisi angket



Peneliti membagikan angket kepada responden



Peneliti mengawasi responden yang sedang mengisi angket



Peneliti mengawasi responden yang sedang mengisi angket