

**TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN
SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



**Oleh
Cut Tria Saputri
14604221077**

**PRODI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR JASMANI
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN
SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL**

Disusun Oleh:

Cut Tria Saputri
14604221077

Telah memenuhi syarat dan di setujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

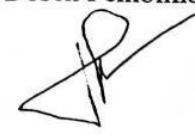
Yogyakarta, 12 Maret 2018

Mengetahui
Ketua Prodi Studi



Dr. Subagyo, M.Pd
NIP. 19561107 198203 1 003

Disetujui
Dosen Pembimbing



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cut Tria Saputri

NIM : 14604221077

Program Studi : Pendidikan Guru Jasmani Sekolah Dasar

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Wali Murid Teradap Jasa Pelayanan
Sekolah Bulutangkis Rajawali Di Bantul

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, 12 Maret 2018
Yang menyatakan,



Cut Tria Saputri
NIM 14604221077

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN
SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL**

Disusun oleh:

Cut Tria Saputri
NIM 14604221077

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program
Studi Pendidikan Guru Jasmani Sekolah Dasar Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 26 Maret 2018

TIM PENGUJI

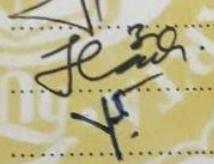
Nama/Jabatan

Drs. Amat Komari, M.Si.

Nurhadi Santoso, M.Si

Drs. R. Sunardianta, M.Kes

Tanda Tangan



Tanggal

3/18
5/2018
5/4
2/4 2018

Yogyakarta, April 2018

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



MOTTO

1. Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil, yang diulang hari demi hari
(Robert Collier)
2. Banyak kegagalan hidup yang terjadi karena orang-orang tidak menyadari seberapa dekat kesuksesan mereka saat mereka menyerah. (Thomas A. Edison)
3. Kebahagiaan orang tua salah satu motivasi saya untuk bisa melakukan yang terbaik. (Cut Tria)
4. Gundul gundul pacul versi baru

Wayah malam minggu

Ojo enggal turu

Ayo namplek wulu

Karo nggolek ilmu

Patuh marang printah bapak ibu guru

Patuh marang printah bapak ibu guru (Amat Komari, M. Si)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya. Bapak Purwanta dan Ibu Rini Setyanti, Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, semangat serta dukungannya, maafkan anakmu yang belum bisa membalas apa yang sudah bapak ibu berikan untukku, bapak ibu, doakan anakmu semoga bisa menjadi anak yang sukses karirnya dan bisa membahagiakan bapak ibu, serta kakak juga Adek. Perjuangan Bapak Ibu untuk menguliahkan anakmu agar bisa menjadi sukses, itu sangat luar biasa. Terima kasih banyak. Hanya doa terbaik dari anakmu yang bisa anakmu berikan untuk ibu dan bapak.
2. Kakak saya, Erla Fitriana dan Angga Puput Setyanta terima kasih banyak yang selalu, menegur kalau adekmu melakukan kesalahan, dan selalu mengajariku akan hal kejujuran dan menghargai orang lain. Untuk Adek saya, Anopat Agam Setyanta, terus semangat kejar prestasimu dalam bidang olahraga Bulutangkis, bangga kan Bapak Ibu, kakak dengan prestasimu.
3. Sahabat saya, Muntamah dan Araria Rizky terimakasih atas kebaikan dan ketulusan kalian.

TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL

Oleh:

Cut Tria Saputri
NIM. 14604221077

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Subjek dalam penelitian ini adalah wali murid sekolah bulutangkis rajawali. Variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali. Populasi dalam penelitian ini adalah wali murid sekolah bulutangkis Rajawali yang berjumlah 29 wali murid. Instrumen yang digunakan berupa angket dengan 38 butir pernyataan. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,70% (2 orang), “rendah” sebesar 24,14% (7 orang), “sedang” sebesar 37,93% (11 orang), “tinggi” sebesar 31,03% (9 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang).

Kata kunci: *tingkat kepuasan, jasa pelayanan, sekolah bulutangkis Rajawali*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Amat Komari, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi 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. Subagyo, M.Pd Ketua Jurusan Pendidikan Guru Jasmani Sekolah Dasar beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesaiya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Kepada di Sekolah Bulutangkis Rajawali, yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi

6. Para Pengurus di Sekolah Bulutangkis Rajawali yang telah memberikan 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 PGSD PENJAS C 2014 yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang di dalam kelas dan selalu memberikan semangat, selalu memberikan motivasi untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, baik penyusunannya maupun penyajiannya disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang budiman.

Yogyakarta, 12 Maret 2018
Penulis,



Cut Tria Saputri
NIM 14604221077

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUD	i
PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	7
1. Pengertian Kepuasan	7
2. Hakikat Wali Murid	10
3. Kualitas Jasa Pelayanan	11
4. Pengertian Bulutangkis	12
5. Sekolah Bulutangkis	16
B. Penelitian yang Relevan	20
C. Kerangka Berpikir	21
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23
D. Definisi Operasional Variabel	23
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	24
F. Validitas dan Reliabilitas	27
G. Teknik Analisi Data	30

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	34
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	37
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	38
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	38
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
5. Empati (<i>Empathy</i>)	40
C. Keterbatasan Hasil Peneliti	40
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	42
B. Implikasi	42
C. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Uji coba	26
Tabel 2. Hasil Uji Coba Validasi Instrumen	28
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas	30
Tabel 5. Norma Penilaian	30
Tabel 6. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali Di Bantul.....	31
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul.....	32
Tabel 8. Presentase Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul.....	33

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali Di Bantul.....	32
Gambar 2. Diagram Presentase Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali Di Bantul.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman	
Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian dari Fakultas	47
Lampiran 2.	Surat Keterangan Penelitian Penelitian dari Rajawali	48
Lampiran 3.	Angket Uji Coba	49
Lampiran 4.	Data Uji Coba.....	52
Lampiran 5.	Validitas dan Reliabilitas	53
Lampiran 6.	Tabel r	55
Lampiran 7.	Angket Penelitian	56
Lampiran 8.	Data Penelitian	59
Lampiran 9.	Deskriptif Statistik	61
Lampiran 10.	Dokumentasi Penelitian.....	65

BAB 1 **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pengertian bulutangkis sendiri Menurut Sutanto (2016: 122), yaitu Bulutangkis merupakan cabang olahraga yang dimainkan oleh dua pemain atau dua pasang pemain yang saling berlawanan dalam suatu lapangan berbentuk persegi yang dibatasi oleh net/jaringan yang terletak pada bagian tengah lapangan yang membagi lapangan menjadi 2 bagian yang sama. Pemain menggunakan raket untuk memukul *shuttlecock* (bola bulu tangkis) dan melakukan serangan ke daerah lawan atau menangkis *shuttlecock* agar tidak jatuh ke daerah sendiri.

Permainan bulutangkis merupakan kegiatan yang utuh untuk membentuk manusia Indonesia tidak hanya sehat jasmani dan gemar olahraga, akan tetapi juga untuk cita-cita mengharumkan nama dan martabat bangsa di mata Negara-negara di dunia. Supaya tercapai apa yang diharapkan, maka perlu ditempuh langkah-langkah untuk melakukan pembinaan secara rutin dan dilakukan secara rutin. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya masyarakat yang secara rutin melakukan olahraga bulutangkis dan mengikuti pelatihan bulutangkis di sekolah bulutangkis.

Bulutangkis juga dapat dimainkan oleh semua kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Laki laki dan wanita dapat memainkan permainan bulutangkis tersebut. Oleh karena itu, bulutangkis memberikan peran dalam kehidupan masyarakat luas secara nyata. Olahraga bulutangkis di indonesia sudah dikenal sejak lama, sehingga bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia. Selain itu, semakin marak

pula adanya pembinaan-pembinaan olahraga bulutangkis di dalam lembaga-lembaga pendidikan, baik SD, SMP, SMA.

Oleh hal ini, Perkembangan tersebut memungkinkan sekolah olahraga, klub olahraga, pusat kebugaran, dan perkumpulan olahraga lainnya tumbuh dengan pesat. Sekolah bulutangkis adalah salah satu contoh organisasi yang bergerak di bidang jasa. Tiap-tiap organisasi atau sekolah tersebut akan berusaha meningkatkan prestasi anggotanya. Setiap sekolah, termasuk sekolah bulutangkis memiliki tujuan yang sama yaitu membantu anak untuk mencapai prestasi puncak.

Tujuan dibentuknya pembinaan ini adalah sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermainan bulutangkis khususnya bagi anak yang masih dalam usia muda atau usia pertumbuhan yang pada umumnya masih duduk di bangku Sekolah Dasar atau Sekolah Menengah Pertama dan dikenalkannya permainan bulutangkis sebaiknya sejak awal, diharapkan anak mampu memahami, mempelajari, dan memainkan permainan bulutangkis dengan baik karena dalam usia pertumbuhan anak lebih cepat menerima suatu hal yang baru, Khususnya dalam hal gerak jika diberikan secara teratur.

Maka dari itu, Sekolah Rajawali termasuk sekolah yang akan membantu siswa untuk lebih baik dalam mengajarkan pembelajaran bulutangkis yang benar. Sekolah Rajawali adalah sekolah bulutangkis yang berdiri sejak tahun 2008, dan letak sekolah Rajawali berada di daerah Piyungan. Sekolah Rajawali adalah sekolah bulutangkis yang membentuk karakter siswa serta menampung siswa yang mempunyai bakat atau prestasi bulutangkis, di sekolah Rajawali tersebut juga mempunyai banyak siswa kategori pemula, remaja dan taruna.

Di sekolah Rajawali dana yang digunakan untuk pengelolaan bersumber dari iuran bulanan para anggota. Saat ini, sekolah bulutangkis juga telah menghasilkan beberapa siswa yang sudah sering menjuarai berbagai macam kejuaraan yaitu : Kejurda, Kejurkot, Djarum Multi Event dan lainnya. Di sekolah bulutangkis Rajawali sendiri memiliki Guru/Pelatih yang memiliki nama Maryono, di dalam sekolah bulutangkis rajawali saya terlibat sebagai pengurus di sekolah bulutangkis tersebut. Jadwal berlatih di sekolah Rajawali di adakan pada hari Selasa, Rabu, Jum'at dari pukul 16.00-20.00, bisa di katakan seminggu 3 kali pertemuan. Sekolah Bulutangkis Rajawali juga memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu : tersediannya tiga lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, toilet, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah sholat maghrib dan tempat parkir.

Dalam Pencapaian prestasi, peran guru/pelatih tidak dapat di kesampingkan. Salah satunya peran guru/pelatih dalam proses mengajar adalah sebagai motivator. Guru/pelatih sebelum memulai mengajar terlebih dahulu memotivasi siswanya supaya selalu giat dan tekun dalam berlatih hingga diharapkan ketrampilannya semakin cepat meningkat. Khususnya pada siswa pemula, apabila guru/pelatih tidak sering memberikan motivasi maka siswa akan cepat mengalami kebosanan dan kejemuhan.

Selain itu, Peran orang tua juga sangat penting untuk putra putri nya, dorongan semangat orang tua, dukungan orang tua juga sangat di perlukan, supaya putra putrinya mempunyai motivasi dan semangat yang tinggi, pada awalnya melihat sarana dan prasarana di sekolah Rajawali tepatnya di GOR

Rajawali, orang tua sangat senang karena cukup memadai, tetapi akhir-akhir ini orang tua komplain terhadap kondisi GOR yang mengalami banyak kebocoran di saat hujan, sehingga proses latihannya terhambat dan tidak efektif, Seandainya kondisi gor tidak mengalami kebocoran atau gor bisa di perbaiki, maka saat menjalankan proses latihan dalam kondisi hujan atau tidak proses latihan bisa berjalan dengan baik atau efektif. kemudian *shuttlecock* yang di gunakan juga kurang bagus/cepat rusak, sehingga larinya bola kurang terkontrol dan terarah, Oleh sebab itu, pihak sekolah seharusnya mengganti *shuttlecock* yang lebih layak dan enak di pakai, agar siswa dalam bermain bulutangkis bisa maksimal, dan cara mengajar Guru/pelatih juga masih kurang efektif, dan waktu untuk latihan juga masih kurang, dikarenakan di sekolah Rajawali hanya memiliki satu Guru/pelatih, sehingga dalam latihan dan pembagian mengajarnya terbagi bagi, dan seharusnya pelatih menambah jam untuk latihan dan pelatih juga membagi proses latihannya dan waktu untuk latihan.

Dan tidak hanya itu saja pada saat ini juga dijumpai berbagai macam masalah yang dihadapi oleh sekolah bulutangkis, yang kaitannya dengan bidang jasa pelayanan dan kiranya pantas untuk di pakai sebagai bahan penelitian. Apakah ini terjadi karena kualitas jaya pelayanan sekolah kurang baik atau di karenakan tidak cocok dengan pelatihnya, ataukah ada sebab lain misalnya kurangnya dukungan motivasi terhadap orang tua. Bisa saja permasalahan yang ada pada sekolah diakibatkan oleh faktor orang tua itu sendiri, misalnya banyak anak yang tidak bisa berangkat latihan di karenakan orang tua sibuk sehingga tidak dapat mengantar anaknya mengikuti latihan.

Dari hal ini saya berfikir untuk mengambil pendapat Kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah rajawali di bantul, agar dapat membandingkan dan mencari solusi menangani beberapa wali murid yang komplain, apakah semua wali murid itu memiliki fikiran atau rasa yang sama dengan wali murid yang merasa kurang puas tersebut dalam pelayanan dan sarana prasarana yang berada di sekolah Rajawali.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah , antara lain :

1. Adanya *shuttlecock* yang digunakan kurang bagus/cepat rusak, sehingga larinya bola kurang terkontrol dan terarah.
2. Wali Murid Komplain terhadap kondisi GOR yang bocor saat hujan turun, sehingga jalannya proses latihan kurang efektif.
3. Cara mengajar Guru/pelatih juga masih kurang dan waktu untuk latihan juga masih kurang efektif.
4. Jasa pelayanan di sekolah Bulutangkis Rajawali terhadap wali murid belum maksimal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, adanya siswa yang sering tidak mengikuti latihan dikarenakan : Jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali terhadap wali murid belum maksimal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut, “Seberapa tinggi tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul”.

E. Tujuan Penelitian

Secara Garis besar, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang olahraga dan hasil penelitian ini dapat di pakai sebagai bahan penelitian di masa yang akan mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Sekolah bulutangkis Rajawali. Hasil ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan.
- b. Pelatih sekolah bulutangkis Rajawali. Hasil ini dapat dipergunakan sebagai acuan usaha pembinaan siswa bulutangkis Rajawali
- c. Wali murid Rajawali. Hasil ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menentukan pilihan bagi anak-anaknya untuk memilih sekolah bulutangkis yang di ingginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Kepuasan

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

Menurut Kolter (2008:138), “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Jadi di sekolah rajawali tingkat kepuasan wali murid bisa tinggi, dikarenakan wali murid merasakan bahwa jasa pelayanan yang di berikan oleh sekolah rajawali melebihi harapan wali murid tersebut. Seandainya tingkat kepuasan wali murid rendah, dikarenakan wali murid merasakan jasa pelayanan di sekolah rajawali lebih kecil dari keinginan dan harapan wali murid rajawali.

Selain itu, tingkat kepuasan individu pasti berbeda-beda, hal ini dikarenakan tingkat harapan setiap individu terhadap suatu kinerja juga berbeda-beda. Setiap individu yang memiliki tingkat harapan yang rendah, maka dirinya akan lebih cepat merasa puas. Sebaliknya, setiap individu yang memiliki harapan tinggi terhadap suatu kinerja, maka individu tersebut akan lebih sulit untuk mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh wali murid. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh wali murid dalam suatu proses pembelajaran Bulutangkis di sekoah Rajawali, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wali murid tersebut.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi kepuasan menurut Philip Kolter dalam Supranto (2011:231), terhadap kualitas jasa atau pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*) : kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Di sekolah Bulutangkis Rajawali pelatih memberikan kepelatihan yang konsisten dan metode latihan dengan benar agar siswa lebih mampu menguasai permainan bulutangkis.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Di sekolah bulutangkis Rajawali selalu memberikan keringanan biaya untuk siswa yang kurang mampu, bahkan di sekolah Bulutangkis Rajawali tersebut juga memberikan reward atau penghargaan kepada siswa yang berprestasi

atau yang sering menjuarai kejuaraan, agar siswa juga bisa lebih semangat lagi dalam berlatih.

- 3) Keyakinan (*confidence*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. Di sekolah Rajawali juga mengajarkan kedisiplinan, kesopanan, etika dan membentuk karakter anak agar menjadi lebih baik lagi saat berada di dalam lapangan maupun di luar lapangan.
- 4) Empati (*emphaty*) : adalah adanya rasa peduli memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Di sekolah Rajawali sendiri memberikan beasiswa bagi siswa yang prestasi, tidak hanya itu saja di sekolah rajawali juga peduli dengan siswa yang beberapa kali tidak masuk saat latihan dengan cara salah satu pihak sekolah menanyakan kepada wali muridnya.
- 5) Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Di sekolah Rajawali sendiri memiliki 3 line lapangan bulutangkis yang cukup mewadai, serta penerangannya di dalam gor tersebut juga cukup terang, di sekolah Bulutangkis Rajawali juga tersedia toilet, tempat ibadah dan tempat untuk menunggu anak berlatih.

Sedangkan Faktor secara umum yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah kualitas dari sarana dan prasarana pendidikan jasmani yang tersedia. Menurut Tjiptono (2001: 104), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*reability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berujud (*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 (*reability*) 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) Bewujud (*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.

Jadi, faktor-faktor yang diambil dan dijadikan bahan penelitian ini milik Supranto (2011:231), bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan adalah keandalan, keresponsifan atau ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud.

2. Hakikat Wali Murid

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupan sehari-hari selalu berinteraksi dan tidak dilepas dari lingkungannya. Lingkungan memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan, terutama terhadap pertumbuhan dan perkembangan pada anak. Wali murid atau orang tua adalah yang pertama kali dikenal oleh anak, di mata anak-anak wali murid atau orang tua adalah sosok yang sangat luar biasa. Oleh sebab itu, apa yang dilakukan orang tua pastilah akan menjadi contoh bagi anak-anaknya. Orang tua harus bertanggung jawab penuh terhadap anak-anaknya, dari mengasuh dan membesarkan serta bertanggung jawab pula atas segala hal yang menyangkut kebutuhan lahir dan batin seorang anak. Kebutuhan itu dapat berupa perhatian dari orang tua dan hal ini sangat dibutuhkan oleh anaknya, baik itu berupa kasih sayang secara langsung maupun tidak langsung.

Selain itu Peran wali murid/orang tua juga sangat penting dan di perlukan, Orang tua akan menjadi contoh bagi anak, anak biasanya akan menirukan apa saja yang dilakukan oleh orang tua. Jadi orang tua harus bisa memberikan keteladanan dan kebiasaan yang baik itu, sebaiknya di berikan oleh orang tua sejak dari kecil atau kanak-kanak karena hal itu dapat berpengaruh terhadap perkembangan jiwa anak. Wali Murid atau orang tua sebaiknya memperhatikan pendidikan anak-anaknya karena peran orang tua sangat penting dalam proses

pendidikan bagi mereka. Orang tua mampu menyediakan materil anak-anaknya secara memuaskan tetapi kebutuhan pendidikan tidak pernah terpenuhi. Anak berkembang tanpa adanya pola yang tidak dituju, tetapi berkembang dengan sendirinya.

Pentingnya peran orang tua kepada anak bukanlah hal yang sepele karena modal utama yang harus dimiliki oleh setiap individu yang hidup agar dapat bertahan menghadapi perkembangan zaman. Seperti saat ini orang tua semakin menyadari pentingnya memberikan pendidikan yang terbaik kepada anak-anak mereka sejak dini. Keterlibatan orang tua dalam pendidikan juga penting karena anak-anak terbukti memberikan banyak dampak positif bagi anak.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa orang tua adalah yang paling dekat dengan anak dan bertanggung jawab penuh terhadap anak-anaknya, baik kehidupan anak di dalam rumah maupun semua kegiatan anak di luar rumah secara lahir dan batin. Orang tua hendaknya memberikan kasih sayang sepenuhnya terhadap anak, supaya anak bisa tumbuh dan berkembang dengan kepribadian yang baik dan kreatif

3. Kualitas Jasa Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kolter dalam Farida Jafar (2009:49), “Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa, sehingga mereka yang seharusnya menentukan kualitas jasa”.

Di sekolah Rajawali sendiri mengupayakan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelatih yang kompeten di bidangnya, dengan pola pendidikan atau pelatihan yang terkonsep, tegas tetapi tetap menyesuaikan dengan kondisi anak. Di sekolah Bulutangkis Rajawali itu juga sering mengadakan persahabatan untuk memperluas wawasan dan menambah pengetahuan serta skill siswa tersebut, di adakan persahabatan tersebut juga membentuk mental anak supaya lebih baik lagi. Di sekolah Rajawali itu sendiri juga mengikutsertakan siswa untuk mengikuti ajang kejuaraan, ikut serta nya siswa dalam kejuaraan tersebut bisa membuat siswa semakin bersemangat dan fokus pada bidang bulutangkis dan apabila siswa memenangkan kejuaraan tersebut akan menjadi sebuah kepuasan bagi dirinya dan wali muridnya.

Wijaya (2011:11), mendefinisikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.

Pelayanan diartikan sebagai kinerja perusahaan yang berupa kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh sekolah Bulutangkis Rajawali dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada mereka.

4. Pengertian Bulutangkis

Menurut Sutanto (2016: 122), Pengertian bulutangkis sendiri yaitu “Bulutangkis merupakan cabang olahraga yang di mainkan oleh dua pemain atau dua pasang pemain yang saling berlawanan dalam suatu lapangan berbentuk persegi yang dibatasi oleh net/jaringan yang terletak pada bagian tengah lapangan

yang membagi lapangan menjadi 2 bagian yang sama". Pemain menggunakan raket untuk memukul *shuttlecock* (bola bulu tangkis) dan melakukan serangan ke daerah lawan atau menangkis *shuttlecock* agar tidak jatuh ke daerah sendiri.

Menurut Ni'mah & Mateus (2017: 46), Permainan bulutangkis adalah "permainan yang sarat dengan berbagai kemampuan dan ketrampilan gerak tubuh yang kompleks, dimana seorang pemain harus melakukan gerak cepat, melompat, memutar tubuh dan berusaha namun tanpa kehilangan keseimbangan tubuh". Untuk itu setelah menuasai teknik dasar dalam bermain bulutangkis, hal yang perlu dilakukan selanjutnya adalah meningkatkan ketrampilan dalam bermain bulutangkis, yang diawali dengan pelatihan fisik.

Dalam Permainan bulutangkis anak banyak bergerak, dengan gerakan-gerakan yang relative berkesinambungan sangat memungkinkan terbentuknya efisien gerak tubuh. Dengan demikian, berarti bahwa reaksi organ-organ tubuh mengadakan penyesuaian sehingga organ-organ tersebut berfungsi secara baik, kemudian berpengaruh terhadap efisiensi penggunaan tenaga. Manfaat permainan bulutangkis terhadap psikologis anak terutama berpengaruh dalam perkembangan interpretasi dan emosi.

Bulutangkis, juga dapat dimainkan oleh semua kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak remaja hingga dewasa. Laki laki dan wanita dapat memainkan permainan bulutangkis tersebut. Oleh karena itu, bulutangkis memberikan peran dalam kehidupan masyarakat luas secara nyata. Olahraga bulutangkis di indonesia sudah dikenal sejak lama, sehingga bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia.

Tidak hanya itu saja, permainan bulutangkis juga cabang olahraga yang digemari oleh anak-anak maupun orang dewasa. Banyak manfaat yang dapat dinikmati dalam bermain bulutangkis. Dengan demikian dapat dikembangkan kestabilan dan pengendalian emosi yang sangat penting bagi keseimbangan mental. Melalui permainan ini juga dapat dikembangkan daya konsentrasi dan kecepatan proses berfikir. Hal-hal semacam ini disebabkan oleh karena didalam permainan bulutangkis banyak sekali masalah-masalah yang harus dipecahkan secara cepat. Di samping hal-hal seperti yang telah diuraikan di atas, permainan bulutangkis juga dapat mendekatkan jarak social hak antar individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, bahkan antar bangsa dan Negara.

1. Aturan Permainan

a. Jumlah Pemain

Menurut Sutanto (2016: 123), “Olahraga Bulutangkis bisa di mainkan dengan cara satu lawan satu, bisa juga dengan cara dua lawan dua (pasangan)”. Dalam turnamen-turnamen resmi, pertandingan bulutangkis dibedakan menjadi beberapa partai. Partai-partai tersebut yaitu :

1) Tunggal Putra

Partai tunggal putra dalam olahraga bulutangkis dimainkan oleh dua pemain yang saling berlawanan. Pada partai ini dipertandingkan antara satu pemain putra dengan satu lagi pemain putra untuk memperebutkan juara.

2) Tunggal Putri

Tunggal putri adalah permaianan bulutangkis yang dilakukan oleh dua pemain yang saling berlawanan. Berbeda dengan tunggal putra, tunggal putri adalah partai yang dimainkan oleh satu pemain putri melawan satu pemain putri

3) Ganda Putra

Berbeda dengan partai tunggal, partai ganda dimainkan oleh dua pasang permaianan yang saling berlawanan. Hal ini berarti setiap regu memainkan dua orang untuk melawan dua pemain lawan di tim yang berbeda. Sesuai namanya, ganda putra berarti dua pasang pemain dalam tim tersebut dimainkan oleh dua pemain laki-laki.

4) Ganda Putri

Berbeda dengan ganda putra, pada ganda putri dua pemain dalam satu tim harusla wanita sehingga akan ada 4 wanita yang dibagi menjadi dua pasang tim yang akan saling memperebutkan kemenangan.

5) Ganda Campuran

Pada partai ganda campuran terdapat dua tim yang akan salin bertanding, di mana setiap regu/tim harus memainkan satu pemain laki-laki dan satu pemain wanita.

b. Perlengkapan Permainan

Berikut Perlengkapan permainan bulutangkis, di anataranya :

1) Lapangan

Lapangan bulutangkis berbentuk persegi panjang, dan panjangnya adalah 13,42, sedangkan untuk lebar lapangan adalah 6,10, lapangan terbagi atas dua wilayah dan di pisahkan oleh net.

2) *Shuttlecock* (kok)

Shuttlecock (kok) adalah bola yang digunakan dalam olahraga bulutangkis, tersebut dari rangkaian bulu angsa yang disusun membentuk kerucut terbuka, dengan pangkal berbentuk setengah bola yang terbuat dari gabus. Spesifikasi kok yaitu : Panjang bulu 60 sampai 70 mm, Diameter gabus 25 sampai 28 mm, Garis tengah ujung lingkaran bulu 54 mm, Jumlah bulu 14 sampai 16 helai, dan Berat bola 4,73 sampai 5,50.

3) Raket

Raket merupakan peralatan yang wajib ada jika ingin bermain bulutangkis. Raket digunakan untuk memukul dan menangkis *Shuttlecock* agar tidak jauh di daerah pertahanan. Raket yang bagus adalah raket yang ringan dan memiliki keterangan senar yang sesuai. Saat ini hampir raket bulutangkis profesinya berkomposisikan komposit serat karbon (plastic bertulang grafit). Serat karbon memiliki kekuatan hebat terhadap perbandingan berat, kaku, dan memberi perpindahan energi kinetik yang hebat.

4) Sepatu

Sepatu merupakan bagian penting dalam permainan bulutangkis. Sepatu kaos kaki yang nyaman akan membantu pemain dalam setiap langkah penting baik untuk kestabilan saat menyerang maupun bertahan dari smash lawan. Pijakan yang kuat bisa menghindarkan pemain dari cidera.

5. Sekolah Bulutangkis Rajawali

Sekolah Rajawali sekolah yang berada di darerah Piyungan tepatnya di Jalan Piyungan Prambanan, Latihan di laksanakan di Gor Rajawali dan untuk letak gor sendiri berada di perdesaan, letak gor sendiri sangat strategis jarak gor dengan jalan raya juga tidak terlalu jauh, jadi masyarakat yang ingin mencari gor

tidak kesulitan. Pemilik Gor Rajawali bernama Bapak Purwanta, di sekolah Rajawali juga menyewakan lapangan untuk masyarakat yang ingin bermain bulutangkis di sana. Untuk perjam nya dalam penyewaan satu lapangan yaitu 1 jam nya Rp 25.000,00. Di sekolah rajawali tidak hanya di gunakan untuk siswa rajawali saja, tetapi juga bisa di gunakan untuk masyarakat yang ingin bermain bulutangkis dan menyewa lapangan tersebut.

Berdirinya gor dan sekolah bulutangkis Rajawali sejak tahun 2008, Sekolah Rajawali salah satu sekolah yang menyelenggarakan latihan bulutangkis dan berorientasi untuk pembinaan atlet berprestasi, sekaligus pembinaan disiplin, sopan santun, pembentukan karakter generasi muda yang bertanggung jawab serta mempunyai semangat juang yang tinggi dan pantang menyerah, diharapkan dapat memberikan sumbang sih bagi generasi muda di masa mendatang yang bisa mengharumkan nama bangsa dan negara. Olahraga permainan bulutangkis ini adalah olahraga yang sangat di gemari oleh anak-anak bahkan orang tua pun juga sangat senang mempermainkan olahraga ini, olahraga juga tidak hanya membuat badan sehat dan bugar, tetapi olahraga juga bisa menyalurkan bakat anak untuk menjadi anak yang berprestasi dalam bidangnya.

Setiap olahraga baik individu maupun beregu pasti berawal dari pembinaan sejak dini. Pembinaan sejak dini memiliki peranan penting dalam proses pembentukan pemain yang baik dan memiliki kualitas untuk mencapai prestasi pada tingkat senior. Pada setiap cabang olahraga yang berperan penting dalam berkelanjutan olahraga tersebut adalah proses peremajaan tim dengan membina bibit-bibit yang memiliki potensi dalam cabang olahraga yang ditekuni sesuai dengan bakat masing-masing.

Semakin populernya bulutangkis dan menjadi olahraga yang cukup di kenal di kalangan masyarakat terutama bangsa Indonesia yang menjadikan bulutangkis sebagai olahraga favorit maka berkembang banyak juga berdirinya sekolah bulutangkis yang baik di setiap daerah bahkan pelosok atau tempat terpencil. Sekolah bulutangkis merupakan sekolah suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga bulutangkis dan di Yogyakarta proses pembinaan bulutangkis sejak usia dini telah dilakukan banyak sekolah. Salah satunya adalah Sekolah Bulutangkis Rajawali..

Jika diperhatikan pada masing-masing sekolah atau pusat pelatihan bulutangkis, aneka model pembinaan yang diterapkan dapat berbeda dari satu sekolah dengan sekolah yang lainnya. Perbedaan ini dilatar belakangi oleh pengalaman dan keilmuan masing-masing pelatih. Walaupun model pembinaan berbeda-beda, tetapi tujuan utamanya tidak lain adalah menciptakan para pemain yang handal dalam memainkan bulutangkis, dan untuk pembinaan anak dalam sekolah bulutangkis pada umumnya bertujuan memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga bulutangkis.

Selain itu ada juga tujuan dibentuknya pembinaan ini adalah sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermainan bulutangkis khususnya bagi anak yang masih dalam usia muda atau usia pertumbuhan yang pada umumnya masih duduk di bangku Sekolah Dasar atau Sekolah Menengah Pertama. Dan dikenalkannya permainan bulutangkis sebaiknya sejak dini, diharapkan anak mampu memahami , mempelajari, dan memainkan permainan bulutangkis dengan baik. Karena dalam usia pertumbuhan anak lebih cepat

menerima suatu hal yang baru, Khususnya dalam hal gerak jika diberikan secara teratur.

Dalam upacaya pencapaian prestasi tinggi perlu diupayakan terus-menerus. Di Indonesia terdapat sekolah bulutangkis di setiap daerah. Di sekolah bulutangkis memberikan pelatihan, pelatihan yang intensif untuk mencapai siswa-siswa yang handal agar mampu berperan dalam pencapaian prestasi perbulutangkisan di Indonesia. Untuk Proses latihan di sekolah bulutangkis Rajawali juga berjalan cukup baik, latihan dilaksanakan Hari Selasa, Rabu, Jum'at pukul 16.00-19.00, bisa di katakan seminggu 3 kali pertemuan.

Pengelompokan latihan di sekolah Rajawali itu sendiri tidak di lihat dari tingkat SD , SMP atau SMA, tetapi di lihat dari kemampuan siswa masing-masing, Pengelompokan kelas ada 3 kelas yaitu Kelas bawah (kelas yang masih pembelajaran), Kelas tengah (kelas yang lumayan sudah bisa memukul), Kelas atas (Kelas yang sudah bisa bermain bulutangkis dengan baik). Selain itu, sekolah bulutangkis Rajawali juga memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu : tersediannya tiga lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, toilet, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah sholat mahgrib dan tersedianya tempat parkir. Jumlah siswa di sekolah rajawali ada 50 siswa yang terdaftar sebagai anggota sekolah bulutangkis Rajawali , tetapi yang aktif dalam pembelajaran bulutangkis kurang lebih 25 siswa, dan untuk biaya pendaftaran siswa di sekolah rajawali sebesar Rp. 100.000,00 dan untuk membayar perbulanya adalah Rp150.000,00.

Untuk Program latihan di sekolah bulutangkis Rajawali yang di ajarkan oleh Guru/Pelatih yang bernama Maryono kepada siswa itu berbeda-beda, dikarenakan semua tergantung dengan kemampuan individu masing-masing siswa dan sesuai dengan pengelompokan kelasnya. Untuk pembagian jam latihan untuk kelas bawah dan kelas tengah di mulai dari jam 16.00 – 18.00, sedangkan untuk kelas atas di mulai dari jam 18.00-20.00. Di sekolah Rajawali yang ingin mendaftar dan mengikuti latihan bulutangkis kebanyakan anak usia TK-SD kelas 1-3.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh :

1. Yudik Prasetyo (2004) dengan judul “Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY terhadap Kualitas Jasa Pelayanan”. Hasilnya menunjukkan secara umum tingkat kepuasan anggota klinik Kebugaran FIK UNY terhadap kualitas jasa pelayanan adalah 70% baik, disamping itu juga diketahui presentase dari tiap faktor yaitu : faktor *tangibles* (bukti langsung) 68% berarti positif, faktor *responsiveness* (daya tanggap) 71% berarti positif, faktor *assurance* (jaminan) 69% berarti positif, faktor *reliability* (kehandalan) 71% berarti positif, dan faktor empati 72% berarti positif.
2. Rommy Sidharta (2014) dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di SMP Negeri 3 Sewon”. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan teknik pengambilan data menggunakan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk presentase. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP Negeri 3 Sewon berada pada kategori kurang sekali sebesar 7% (7 siswa), kategori kurang sebesar 28% (28 siswa), kategori sedang sebesar 35% (35 siswa), kategori tinggi sebesar 22% (22 siswa), dan kategori tinggi sekali sebesar 8% (8 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 87,46, tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP Negeri 3 Sewon masuk dalam kategori sedang.

C. Kerangka Berfikir

Sekolah Bulutangkis Rajawali adalah sekolah yang salah satu yang menyelenggarakan latihan bulutangkis dan berorientasi untuk pembinaan atlet berprestasi, sekaligus pembinaan ke disiplinan, sopan santun, pembentukan karakter generasi muda yang bertanggung jawab serta mempunyai semangat juang yang tinggi / pantang menyerah.

Keberhasilan suatu lembaga kepelatihan sangat di pengaruhi oleh tingkat kepuasan dan jasa pelayanan. Salah satu yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan tersebut adalah wali murid sebagai pendorong motivasi anaknya untuk menjadi siswa yang berprestasi di sekolah bulutangkis rajawali. Untuk itu sekolah sebagai lembaga penyedia jasa harus bisa melakukan yang terbaik bagi pengguna jasa, yaitu siswa yang berlatih klub tersebut dan para wali muridnya.

Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan suatu sekolah bulutangkis sangat mempengaruhi nama dan citra baik sekolah bulutangkis rajawali tersebut, yang selanjutnya mempengaruhi pula image masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan. Citra sekolah bulutangkis yang baik akan memudahkan sekolah mendapatkan siswa sebagai konsumen untuk berlatih di

sekolah bulutangkis tersebut. Banyak wali murid mendaftarkan anaknya ke sekolah bulutangkis tersebut, apabila jasa pelayanan yang diberikan klub positif atau memuaskan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2012: 72), penelitian deskriptif ditujukan untuk bisa mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun rekayasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Menurut Arikunto (2006: 152), survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di sekolah bulutangkis Rajawali yang terletak di Jalan Piyungan Prambanan, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada Hari Jum'at, 9 Februari 2018.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2006: 173), "populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian adalah wali murid siswa sekolah bulutangkis Rajawali yang berjumlah 29 orang, karena keseluruhan populasi dijadikan sampel sehingga teknik sampel adalah *population sampling*.

D. Definisi Operasional Variabel

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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan wali murid siswa setelah membandingkan kinerja dari sekolah bulutangkis

Rajawali yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang tercermin dalam 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 indra 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

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket. 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.” 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. Penskoran digunakan dengan menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban yaitu, Sangat Memuaskan (SM) skor 4, Memuaskan (M) skor 3, Tidak Memuaskan (TM) skor 2, dan Sangat Tidak Memuaskan (STM) skor 1.

Menurut Hadi (1991: 19-20), modifikasi terhadap skala *likert* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, dengan alasan-alasan seperti yang dikemukakan dibawah ini:

Modifikasi skala *likert* meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan: pertama kategori *Undeciden* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretable*) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen. Kedua, tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan kecenderungan jawaban ke tengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijaring para responden.

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 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul	<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
	<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 perhargaan	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, 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 mengurus surat izin dari Fakultas.
- b. Peneliti mencari data wali murid siswa sekolah bulutangkis Rajawali.
- 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 Instrumen

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 Judgement* dalam penelitian ini yaitu Bapak Amat Komari, M.Si. Uji coba dilaksanakan pada hari minggu, 4 Februari 2018 di sekolah bulutangkis Natura dengan jumlah responden sebanyak 15 orang wali murid. 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. Berdasarkan hasil uji coba, menunjukkan bahwa dari 40 butir terdapat dua butir gugur, yaitu butir nomor 13 dan 29 ($r_{hitung} < r_{tabel}$ ($df = 15; 0,05$) 0,482), sehingga terdapat 38 butir yang digunakan untuk penelitian. Hasil uji validitas disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen

No	Butir	r hitung	r tabel (15;5%)	Keterangan
1	Butir 01	0,939	0,482	Valid
2	Butir 02	0,716	0,482	Valid
3	Butir 03	0,939	0,482	Valid
4	Butir 04	0,939	0,482	Valid
5	Butir 05	0,861	0,482	Valid
6	Butir 06	0,939	0,482	Valid
7	Butir 07	0,939	0,482	Valid
8	Butir 08	0,861	0,482	Valid
9	Butir 09	0,939	0,482	Valid
10	Butir 10	0,716	0,482	Valid
11	Butir 11	0,939	0,482	Valid
12	Butir 12	0,939	0,482	Valid
13	Butir 13	0,268	0,482	Tidak Valid
14	Butir 14	0,825	0,482	Valid
15	Butir 15	0,939	0,482	Valid
16	Butir 16	0,939	0,482	Valid
17	Butir 17	0,754	0,482	Valid
18	Butir 18	0,939	0,482	Valid
19	Butir 19	0,669	0,482	Valid
20	Butir 20	0,769	0,482	Valid
21	Butir 21	0,825	0,482	Valid
22	Butir 22	0,737	0,482	Valid
23	Butir 23	0,939	0,482	Valid
24	Butir 24	0,939	0,482	Valid
25	Butir 25	0,516	0,482	Valid
26	Butir 26	0,716	0,482	Valid
27	Butir 27	0,825	0,482	Valid
28	Butir 28	0,769	0,482	Valid
29	Butir 29	0,248	0,482	Tidak Valid
30	Butir 30	0,825	0,482	Valid
31	Butir 31	0,939	0,482	Valid
32	Butir 32	0,737	0,482	Valid
33	Butir 33	0,663	0,482	Valid
34	Butir 34	0,939	0,482	Valid
35	Butir 35	0,737	0,482	Valid
36	Butir 36	0,939	0,482	Valid
37	Butir 37	0,828	0,482	Valid
38	Butir 38	0,516	0,482	Valid
39	Butir 39	0,939	0,482	Valid
40	Butir 40	0,825	0,482	Valid

Kisi-kisi instrumen setelah uji validitas disajikan pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul	<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
	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Menerima keluhan dari anak latih, cepat merespon keluhan dari anak latih dengan keramahan	17, 18, 19, 20, 21, 22
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan keamanan dan keselamatan keramahan pelatih dan pihak klub, prestasi atau perhargaan	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan atlet. Kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah	31, 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 6 sebagai berikut:

G. Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,986	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. Pengkategorian menggunakan *Mean* dan *Standar Deviasi*. Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Norma Penilaian

No	Interval	Kategori
1	$M + 1,5 S < X$	Sangat Tinggi
2	$M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$	Tinggi
3	$M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$	Sedang
4	$M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$	Rendah
5	$X \leq M - 1,5 S$	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, 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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul, 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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dipaparkan sebagai berikut:

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul didapat skor terendah (*minimum*) 63,00, skor tertinggi (*maksimum*) 95,00, rerata (*mean*) 83,59, nilai tengah (*median*) 85,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 85,00, *standar deviasi* (SD) 8,04. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul

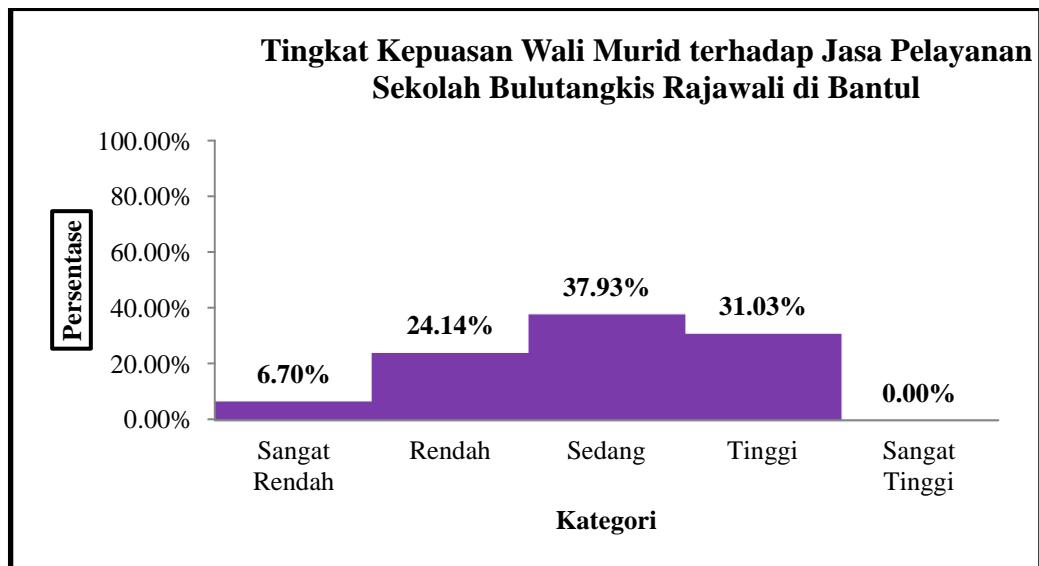
Statistik	
<i>N</i>	29
<i>Mean</i>	83,5862
<i>Median</i>	85,0000
<i>Mode</i>	85,00
<i>Std, Deviation</i>	8,03793
<i>Minimum</i>	63,00
<i>Maximum</i>	95,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$95,64 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$87,61 < X \leq 95,64$	Tinggi	9	31,03%
3	$79,57 < X \leq 87,61$	Sedang	11	37,93%
4	$71,53 < X \leq 79,57$	Rendah	7	24,14%
5	$X \leq 71,53$	Sangat Rendah	2	6,70%
Jumlah			29	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 7 tersebut di atas tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dapat disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul

Berdasarkan tabel 7 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,70% (2 orang), “rendah” sebesar 24,14% (7 orang), “sedang” sebesar 37,93% (11 orang), “tinggi” sebesar

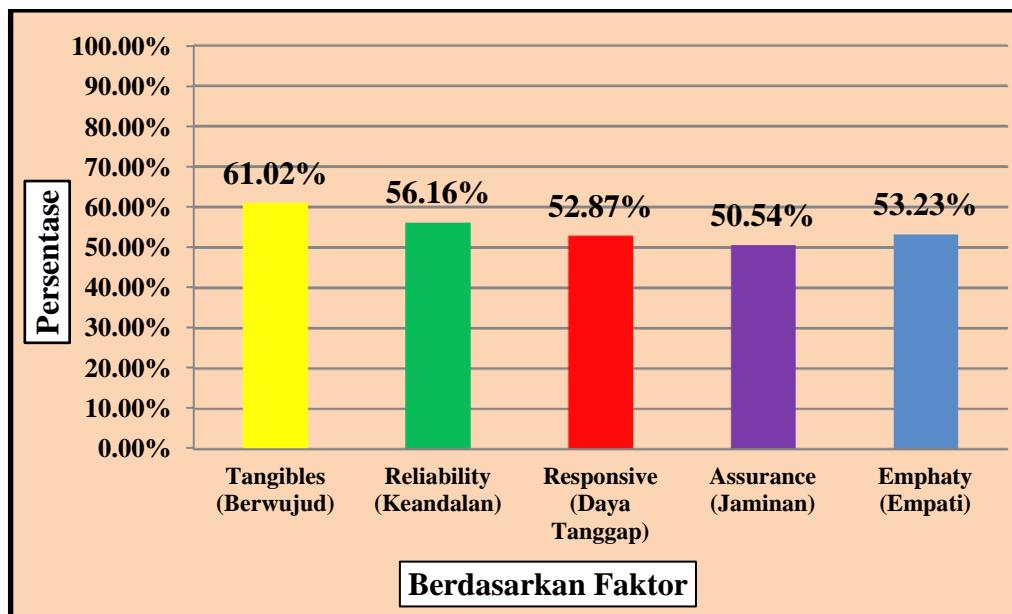
31,03% (9 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 83,59, tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dalam kategori “sedang”.

Rincian mengenai tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berdasarkan faktor *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul Berdasarkan Faktor

Indikator	SkorRi il	Skor Maks	%	Kategori
<i>Tangibles</i> (Berwujud)	637	1044	61,02%	Tinggi
<i>Reliability</i> (Keandalan)	456	812	56,16%	Sedang
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	368	696	52,87%	Sedang
<i>Assurance</i> (Jaminan)	469	928	50,54%	Sedang
<i>Emphaty</i> (Empati)	494	928	53,23%	Sedang

Berdasarkan tabel 13 tersebut di atas, tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berdasarkan faktor, disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul Berdasarkan Faktor

Berdasarkan tabel 13 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berdasarkan faktor *Tangibles* (Berwujud) dengan persentase sebesar 61,02% masuk kategori sedang, *Reliability* (Keandalan) pesentase sebesar 56,16% masuk kategori sedang, *Responsive* (Daya Tanggap) persentase sebesar 52,87% masuk kategori sedang, *Assurance* (Jaminan) persentase sebesar 50,54% masuk kategori sedang, dan *Emphaty* (Empati) persentase sebesar 53,23% masuk kategori sedang.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul. Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul, 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*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul masuk dalam kategori sedang. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori sedang sebanyak 11 orang (37,93%), selanjutnya pada kategori tinggi sebanyak 9 orang (31,03%). Hal ini menunjukkan bahwa wali murid cukup puas dengan jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali. Hal ini dikarenakan perasaan senang atau kecewa wali murid yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan orang terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali. Seperti yang telah dikemukakan oleh Irawan (2002), bahwa kepuasan seorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality* (*servqual*) dan *emotionalfactor*. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa berupa sekolah bulutangkis, sekolah bulutangkis Rajawali harus memperhatikan kualitas pelayanan dan biaya yang dikenakan kepada orang sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Menurut Sunarto dalam Kusumah (2010: 10), kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Tingkat kepuasan yang baik menjadi cermin kualitas sarana dan prasarana dan jasa pelayanan yang tersedia, sehingga akan menjadi pengaruh bagi wali murid sendiri untuk terus melanjutkan anaknya untuk latihan atau tidak. Perasaan puas akan menjadi dasar siswa untuk menikmati

fasilitas yang ada. Tjiptono (2005), telah menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila sekolah bulutangkis Rajawali dapat memberikan layanan yang sesuai harapan orang dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila sekolah bulutangkis Rajawali dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa sekolah bulutangkis Rajawali tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah bulutangkis Rajawali. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh sekolah bulutangkis Rajawali 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 Rajawali dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan orang sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap sekolah bulutangkis Rajawali 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 akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

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 Rajawali berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori tinggi. Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik, seperti lapangan yang cukup baik, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Rajawali mempunyai layanan fasilitas yang cukup baik, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada orang dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat orang untuk selalu menggunakan jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali. Fasilitas yang dimiliki oleh sekolah bulutangkis Rajawali diantaranya lapangan yang terbuat dari kayu, 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. Menurut Sopiatin (2010: 40-43) bahwa dimensi ini adalah hal yang sering menjadi perhatian

pertama para pelanggan jasa. Dengan adanya bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi dari pengguna jasa terhadap mutu dari lembaga tersebut.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali faktor keandalan berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Misalnya kedatangan pelatih, ketepatan pelatih saat mulai latihan, metode latihan yang digunakan dirasa cukup baik. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Rajawali mampu memberikan pelayanan yang baik secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat. Seorang konsumen yang dalam hal ini adalah orang sekolah bulutangkis pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, orang menginginkan layanan yang tepat, dalam hal ini sekolah bulutangkis Rajawali melakukannya dengan cukup baik. Menurut Sopiatin (2010: 40-43), bahwa dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk menyampaikan jasanya secara benar, dapat memenuhi janjinya dan andal. Aspek yang harus diperhatikan pada dimensi ini adalah konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori sedang. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Misalnya keringanan biaya yang diberikan, kemudahan pengurus untuk ditemui,

tanggapan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari wali murid dirasakan cukup baik. Para staf pengelola sekolah bulutangkis Rajawali cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari orang. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab petugas yang secara rutinmembersihkan lapangan bulutangkis setelah digunakan, petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan orang. Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan dapat menjadikan para konsumen senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Sopiatin (2010: 40-43), bahwa dimensi ini berkenaan dengan kemampuan para pegawai, yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam hal ini petugas/pelatih bersedia membantu para pelanggan pengguna jasa (wali murid) untuk memberikan layanan maupun informasi secara cepat dan tepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sedang. Faktor jaminan mencakup sekolah rajawali dalam menerima masukan dari orang tua siswa, penjagaan kendaraan parkir, penghargaan sekolah kepada siswa yang berprestasi dirasa cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas yang selalu diajak bermain oleh para siswa bulutangkis yang datang. Selain itu penampilan yang rapi dan sopan akan memberi kesan yang baik serta kepercayaan terhadap petugas membuat orang merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan dapat meningkat.

Menurut Sopiatin (2010: 40-43), bahwa pada dimensi ini, perilaku pegawai diharapkan mampuuntuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap

jasa yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Jaminan ini dapat diartikan pula bahwa petugas/pelatih selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab segala pertanyaan dan keluhan oleh pelanggan pengguna jasa.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali 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 Rajawali selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan orang. Sikap ramah dan sabar petugas/pelatih lapangan bulutangkis menjadikan orang merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada rasa senang pada orang dan timbul rasa kepuasan.

Menurut Sopiatin (2010: 40-43), bahwa “Empati dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan perasaan orang lain”. Pada dimensi ini, lembaga pendidikan berupaya untuk memahami masalah dan keinginan dari pelanggan pengguna jasa, serta dapat memberikan pelayanan personal kepada pelanggannya.

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 disini 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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,70% (2 siswa), “rendah” sebesar 24,14% (7 siswa), “sedang” sebesar 37,93% (11 siswa), “tinggi” sebesar 31,03% (9 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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali.
2. Pihak sekolah bulutangkis Rajawali dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.
3. Bahwa penyediaan sarana dan prasarana baik kuantitas maupun kualitasnya yang kurang memadai dan tidak layak pakai akan menghambat pelaksanaan di dalam proses latihan.

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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Jafar, F. (2009). *Manajemen jasa*. Indonesia: Ghalia
- 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. (2008). *Manajemen pemasaran, edisi ketiga bela* . Penerbit Erlangga: PT Gelora Aksara Pratama
- Kusumah AW. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ni'mah, I.T dan Mateus, D. (2017). *Buku pintar bulutangkis*. Jakarta: Anugrah.
- Rommy, S (2014). *Tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP 3 sewon, bantul*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Setyawan, M. (2004). "Persepsi orang tua siswa pemula putri terhadap kualitas jasa pelayanan klub bola voli yuso yogyakarta". Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Frafibdo Persada.

- Sukmadinata, N.S. (2012). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutanto, T. (2016). *Buku pintar olahraga*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, (2001). *Manajemen jasa, edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: Indeks

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.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541

Nomor : 02.22/UN.34.16/PP/2018.

9 Februari 2018.

Lamp. : 1 Eks.

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.

**Ketua Pengelola Sekolah Rajawali
di Tempat.**

Diberitahukan 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 : Cut Tria Saputri
NIM : 14604221077
Program Studi : PGSD Penjas.
Dosen Pembimbing : Amat Komari, M.Si.
NIP : 196204221990011001

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : Februari 2018.
Tempat/Objek : **Sekolah Rajawali**
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Wali Murit Terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah
Bulutangkis Rajawali.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapan terima kasih.



Tembusan :

1. Kaprodi PGSD Penjas
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari Rajawali



SURAT KETERANGAN

Nomor : 009/14/018

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Sekolah Bulutangkis Rajawali, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama	:	Cut Tria Saputri
NIM	:	14604221077
Program Studi	:	Pendidikan Guru Jasmani Sekolah Dasar
Fakultas	:	FIK Universitas Negeri Yogyakarta
Jenjang Pendidikan	:	S1
Instan/Perguruan Tinggi	:	Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat Instansi	:	Jl. Colombo No. 1 Sleman Yogyakarta
Alamat Rumah	:	Munggur Srimartani Piyungan Bantul

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Sekolah Bulutangkis Rajawali pada tanggal 9 Februari 2018 dengan judul "TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL".

Demikian surat keterangan ini agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Februari 2018
Ketua

Drs. Purwanta

Lampiran 3. Angket Uji Coba

Angket Uji Coba Instrumen Di Sekolah Bulutangkis Rajawali

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 WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL”.

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

Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom disamping pertanyaan.

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Tersedia ruang ganti pakaian	✓			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
<i>Tangibles</i>					

1.	Kondisi lapangan yang digunakan untuk latihan				
2.	Kondisi gor saat untuk berlatih				
3.	Penerangan di dalam ruangan				
4.	Tempat ibadah yang tersedia				
5.	Kebersihan kamar mandi				
6.	Keamanan tempat parkir				
7.	<i>Shuttlecock</i> yang dipakai saat latihan				
8.	Bersihnya tempat yang digunakan untuk latihan				
9.	Tersedia tempat untuk menunggu anak berlatih				
<i>Reliability (Keandaalan)</i>					
10	Kedatangan pelatih sebelum jam berlatih				
11.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan				
12	Metode latihan yang digunakan				
13	Progam latihan yang diberikan pelatih				
14	Bahasa yang digunakan pelatih				
15	Keandalan pelatih saat memberikan umpan <i>drilling</i>				
16	Pelatih saat memberikan contoh akurat				
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
17	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan				
18	Keringanan biaya yang diberikan oleh sekolah				
19	Sekolah rajawali dalam memberikan jasa layanan konsultasi				
20	Kemudahan pengurus untuk ditemui				
21	Tanggapan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para wali murid				
22	Sekolah rajawali dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggotanya				
23	Keramahan pelatih terhadap anggotanya				
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
24	Sekolah rajawali dalam menyediakan P3K				
25	Sekolah rajawali dalam menerima masukan dari orang tua atlet				
26	Penjagaan kendaraan di tempat parkir yang disediakan oleh sekolah				
27	Sekolah rajawali dalam memberikan informasi terhadap orangtua				
28	Penghargaan sekolah kepada siswa yang berprestasi				
29	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran				
30	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih				
31	Pelatih berlatar belakang pendidikan olahraga				
<i>Emphaty (Empati)</i>					
32	Kesabaran pelatih dalam memberikan materi				
33	Pengawasan dilakukan pelatih terhadap siswa				
34	Kepedulian pelatih saat siswa beberapa kali tidak masuk				
35	Keramahan pelatih terhadap orangtua anggota				

36	Urusan administrasi sekolah dengan anggota				
37	Pelatih dalam memperhatikan peningkatan prestasi siswa				
38	Pelatih dalam menunjukkan sikap bersahabat kepada siswa				
39	Kepedulian pelatih terhadap siswa yang sedang sakit				
40	Peringangan SPP untuk siswa yang kurang mampu				

Lampiran 4. Data Uji Coba

No	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	39	40	Σ
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	158						
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	140						
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	133						
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	151						
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	145						
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	153				
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	111			
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	110			
9	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	107			
10	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	118			
11	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	109			
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	85		
13	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	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	117			
14	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	3	3	3	3	3	1	3	3	3	117				
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	3	3	3	3	3	2	3	3	3	119				

Lampiran 5. 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
VAR00001	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00002	246.8667	1684.838	.716	.752
VAR00003	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00004	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00005	246.6000	1676.114	.861	.751
VAR00006	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00007	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00008	246.6000	1676.114	.861	.751
VAR00009	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00010	246.8667	1684.838	.716	.752
VAR00011	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00012	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00013	247.1333	1717.552	.268	.757
VAR00014	246.5333	1690.695	.825	.753
VAR00015	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00016	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00017	246.6667	1700.381	.754	.755
VAR00018	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00019	246.8000	1696.029	.669	.754
VAR00020	246.6667	1672.667	.769	.750
VAR00021	246.5333	1690.695	.825	.753
VAR00022	246.4667	1692.695	.737	.753
VAR00023	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00024	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00025	246.8667	1692.981	.516	.754
VAR00026	246.8667	1684.838	.716	.752
VAR00027	246.5333	1690.695	.825	.753
VAR00028	246.6667	1672.667	.769	.750

VAR00029	247.1333	1715.695	.248	.757
VAR00030	246.5333	1690.695	.825	.753
VAR00031	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00032	246.4667	1692.695	.737	.753
VAR00033	246.7333	1692.924	.663	.753
VAR00034	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00035	246.4667	1692.695	.737	.753
VAR00036	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00037	247.1333	1648.124	.828	.747
VAR00038	246.8667	1692.981	.516	.754
VAR00039	246.4667	1682.981	.939	.752
VAR00040	246.5333	1690.695	.825	.753
Total	124.8667	432.267	1.000	.984

Keterangan: r hitung > r tabel ($df = 15$ = 0,482) = valid

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.986	38

Lampiran 6. Tabel r

Tabel r <i>Product Moment</i> 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

Angket Uji Coba Instrumen
Di Sekolah Bulutangkis Rajawali

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 WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL”.

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

C. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Tempat & Tgl Lahir : _____

D. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom disamping pertanyaan.

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Tersedia ruang ganti pakaian	✓			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
<i>Tangibles</i>					
1.	Kondisi lapangan yang digunakan untuk latihan				

2.	Kondisi gor saat untuk berlatih				
3.	Penerangan di dalam ruangan				
4.	Tempat ibadah yang tersedia				
5.	Kebersihan kamar mandi				
6.	Keamanan tempat parkir				
7.	<i>Shuttlecock</i> yang dipakai saat latihan				
8.	Bersihnya tempat yang digunakan untuk latihan				
9.	Tersedia tempat untuk menunggu anak berlatih				
<i>Reliability (Keandaalan)</i>					
10	Kedatangan pelatih sebelum jam berlatih				
11.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan				
12	Metode latihan yang digunakan				
13	Bahasa yang digunakan pelatih				
14	Keandalan pelatih saat memberikan umpan <i>drilling</i>				
15	Pelatih saat memberikan contoh akurat				
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
16	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan				
17	Keringanan biaya yang diberikan oleh sekolah				
18	Sekolah rajawali dalam memberikan jasa layanan konsultasi				
19	Kemudahan pengurus untuk ditemui				
20	Tanggapan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para wali murid				
21	Sekolah rajawali dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggotanya				
22	Keramahan pelatih terhadap anggotanya				
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
23	Sekolah rajawali dalam menyediakan P3K				
24	Sekolah rajawali dalam menerima masukan dari orang tua atlet				
25	Penjagaan kendaraan di tempat parkir yang disediakan oleh sekolah				
26	Sekolah rajawali dalam memberikan informasi terhadap orangtua				
27	Penghargaan sekolah kepada siswa yang berprestasi				
28	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran				
29	Pelatih berlatar belakang pendidikan olahraga				
<i>Emphaty (Empati)</i>					
30	Kesabaran pelatih dalam memberikan materi				
31	Pengawasan dilakukan pelatih terhadap siswa				
32	Kepedulian pelatih saat siswa beberapa kali tidak masuk				
33	Keramahan pelatih terhadap orangtua anggota				
34	Urusan administrasi sekolah dengan anggota				
35	Pelatih dalam memperhatikan peningkatan prestasi siswa				
36	Pelatih dalam menunjukkan sikap bersahabat kepada				

	siswa				
37	Kepedulian pelatih terhadap siswa yang sedang sakit				
38	Peringangan SPP untuk siswa yang kurang mampu				

Lampiran 8. Data Penelitian

No	Tangibles (Berwujud)									Reliability (Keandalan)						Responsive (Daya Tanggap)						Assurance (Jaminan)						Emphaty (Empati)						Σ	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3				
1	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	92		
2	2	1	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	75	
3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	83		
4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	1	77	
5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	79	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	85	
7	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	84	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	79	
9	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	1	3	3	1	2	3	93	
10	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	63	
11	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	1	88	
12	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	1	3	1	3	4	2	1	1	1	1	3	1	1	3	85	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	91	
14	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	85	
15	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	4	65
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	80
17	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	85
18	1	4	3	3	1	4	3	3	1	1	2	4	1	2	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	77		
19	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	89	
20	3	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	4	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	91	

21	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	79		
22	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	74		
23	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	85			
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	4	3	1	2	1	1	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	3	1	85	
25	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	95	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	95	
27	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	3	84
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	94	
29	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3	87	

Lampiran 9.Deskriptif Statistik

		Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul	Tangibles (Berwujud)	Reliability (Keandalan)	Responsive (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Emphaty (Empati)
N	Valid	29	29	29	29	29	29
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		83.5862	21.9655	15.7241	12.6897	16.1724	17.0345
Median		85.0000	23.0000	16.0000	13.0000	16.0000	17.0000
Mode		85.00	23.00 ^a	17.00	12.00	18.00	16.00
Std. Deviation		8.03793	4.56292	2.63081	2.81708	2.92854	3.00574
Minimum		63.00	12.00	10.00	6.00	9.00	11.00
Maximum		95.00	31.00	20.00	17.00	22.00	22.00
Sum		2424.00	637.00	456.00	368.00	469.00	494.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	63	1	3.4	3.4	3.4
	65	1	3.4	3.4	6.9
	74	1	3.4	3.4	10.3
	75	1	3.4	3.4	13.8
	77	2	6.9	6.9	20.7
	79	3	10.3	10.3	31.0
	80	1	3.4	3.4	34.5
	83	1	3.4	3.4	37.9
	84	2	6.9	6.9	44.8
	85	6	20.7	20.7	65.5
	87	1	3.4	3.4	69.0
	88	1	3.4	3.4	72.4
	89	1	3.4	3.4	75.9
	91	2	6.9	6.9	82.8
	92	1	3.4	3.4	86.2
	93	1	3.4	3.4	89.7
	94	1	3.4	3.4	93.1
	95	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Tangibles (Berwujud)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	3.4	3.4	3.4
	14	1	3.4	3.4	6.9
	15	1	3.4	3.4	10.3
	16	1	3.4	3.4	13.8
	18	2	6.9	6.9	20.7
	19	3	10.3	10.3	31.0
	20	2	6.9	6.9	37.9
	21	3	10.3	10.3	48.3
	23	4	13.8	13.8	62.1
	25	4	13.8	13.8	75.9
	26	2	6.9	6.9	82.8
	27	3	10.3	10.3	93.1
	28	1	3.4	3.4	96.6
	31	1	3.4	3.4	100.0
Total		29	100.0	100.0	

Reliability (Keandalan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	3.4	3.4	3.4
	11	1	3.4	3.4	6.9
	12	2	6.9	6.9	13.8
	13	2	6.9	6.9	20.7
	14	4	13.8	13.8	34.5
	15	1	3.4	3.4	37.9
	16	5	17.2	17.2	55.2
	17	6	20.7	20.7	75.9
	18	3	10.3	10.3	86.2
	19	2	6.9	6.9	93.1
	20	2	6.9	6.9	100.0
Total		29	100.0	100.0	

Responsive (Daya Tanggap)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6		1	3.4	3.4
	8		2	6.9	10.3
	9		2	6.9	17.2
	10		1	3.4	20.7
	11		2	6.9	27.6
	12		5	17.2	44.8
	13		3	10.3	55.2
	14		4	13.8	69.0
	15		4	13.8	82.8
	16		4	13.8	96.6
	17		1	3.4	100.0
	Total		29	100.0	100.0

Assurance (Jaminan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9		1	3.4	3.4
	12		1	3.4	6.9
	13		4	13.8	20.7
	14		2	6.9	27.6
	15		4	13.8	41.4
	16		3	10.3	51.7
	17		3	10.3	62.1
	18		7	24.1	86.2
	19		1	3.4	89.7
	20		1	3.4	93.1
	22		2	6.9	100.0
	Total		29	100.0	100.0

Emphaty (Empati)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	1	3.4	3.4	3.4
	12	1	3.4	3.4	6.9
	13	2	6.9	6.9	13.8
	14	2	6.9	6.9	20.7
	15	2	6.9	6.9	27.6
	16	5	17.2	17.2	44.8
	17	4	13.8	13.8	58.6
	18	3	10.3	10.3	69.0
	19	2	6.9	6.9	75.9
	20	3	10.3	10.3	86.2
	21	1	3.4	3.4	89.7
	22	3	10.3	10.3	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian











