

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS JASA
PELAYANAN KLUB TENIS LAPANGAN GAJAH MUNGKUR
DI WONOGIRI**

SKRIPSI

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



Oleh
TRIAS WAHYU DIANTI
NIM 14601244037

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2018

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN
KLUB TENIS LAPANGAN GAJAH MUNGKUR DI WONOGIRI**


Disusun oleh :

Trias Wahyu Dianti

NIM 14601244037

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi


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

Yogyakarta, 10 Mei 2018
Disetujui,
Dosen Pembimbing


Yudanto, S.Pd.Jas. M.Pd
NIP. 19810702 200501 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Trias Wahyu Dianti

NIM: 14601244037

Program Studi: Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Judul TAS: TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
KUALITAS JASA PELAYANAN KLUB TENIS
LAPANGAN GAJAH MUNGKUR DI WONOGIRI

meayatakan 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, 10 Mei 2018
Yang Menyatakan,



Trias Wahyu Dianti
NIM. 14601244037

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS JASA
PELAYANAN KLUB TENIS LAPANGAN GAJAH MUNGKUR
DI WONOGIRI**

Disusun oleh :

Trias Wahyu Dianti
NIM. 14601244037


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Fendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta.

Pada tanggal 28 Mei 2018

TIM PENGUJI		
Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Yudanto, M.Pd. Ketua Penguji		8/6/18
Nurhadi Santoso, M.Pd. Sekretaris Penguji		8/2018 /6
Dr. Abdul Alim, S.Pd.Kor., M.Or. Penguji Utama		6/2018 /6

Yogyakarta, 26 Juni 2018

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dean,

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

MOTTO

“Kecerdasan tanpa ambisi bagaikan burung tanpa sayap.”

Salvador Dal (1904-1989)

“Mencintai kebebasan berarti cinta kepada orang lain, mencintai kekuasaan berarti cinta kepada diri sendiri.”

William Hazlitt (1778-1830)

“Seberapa besar kesuksesan Anda bisa diukur dari seberapa kuat keinginan Anda, setinggi apa mimpi-mimpi Anda, dan bagaimana Anda memperlakukan kekecewaan dalam hidup Anda.”

Robert Kiyosaki

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian.
2. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
3. Kakak-kakakku yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu.
4. Sahabat dan Teman yang tidak mungkin saya sebutkan satu-satu disini, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaannya.

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN KLUB TENIS LAPANGAN GAJAH MUNGKUR DI WONOGIRI

Oleh
Trias Wahyu Dianti
14601244037

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati) anggota yang menggunakan jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek penelitian ini adalah anggota Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 50 anggota terdiri dari 16 perempuan dan 34 laki-laki. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan skala Likert. Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri adalah kategori sangat memuaskan 15 orang (30%), memuaskan 32 orang (64%), tidak memuaskan 2 orang (4%), dan sangat tidak memuaskan 1 orang (2%). Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut : (1) faktor *tangibels* memuaskan (56%), (2) faktor *reliability* memuaskan (50%), (3) faktor *responsive* memuaskan (62%), (4) faktor *assurance* sangat memuaskan (50%), (5) faktor *empathy* memuaskan (54%). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Kata Kunci: Keterwujudan, Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan dan Empati

KATA PENGANTAR

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

1. Yudanto, S.Pd.Jas., M.Pd., Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Penguji yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sulistiyono, S.Pd., M.Pd., selaku Validator Instrumen Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang memberikan saran/masukan sehingga penelitian Tugas Akhir Skripsi dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Sekretaris dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Guntur., Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
6. Para pengurus dan pelatih di Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

8. Teman-teman PJKR E 2014 yang selalu memberikan semangat, serta buat seseorang yang selalu memberi motivasi, doa dan dorongan.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan yang telah diberikan semua pilak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapat balasan dari Allah SWT Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 10 Mei 2018

Penulis,



Tria: Wahyu Dianti

NIM. 14601244037

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR 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	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Masyarakat Olahraga	9
2. Hakikat Kepuasan pelanggan	10
3. Pengertian Kualitas dan Dimensi Pelayanan	16
4. Kepuasan pelayanan Pelatih Klub Tenis Lapangan	21

B. Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Tempat dan waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
E. Teknik dan Instrumen pengumpulan Data	30
F. Validitas dan Reliabilitas	32
G. Teknik Analisi Data	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan	52
C. Keterbatasan Hasil Penelitian	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Implikasi	58
C. Saran-Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen	32
Tabel 2. Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas	36
Tabel 3. Skor Penilaian Jawaban	36
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota terhadap kualitas Jasa Pelayanan Klub Tennis lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri	39
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan	40
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>tangibels</i>	43
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>reliability</i>	45
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>responsive</i>	47
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Jasa Layanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>assurance</i>	49
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Jasa Layanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>empathy</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri	40
Gambar 2.	Diagram batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di wonogiri	41
Gambar 3.	Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>tangibels</i>	44
Gambar 4.	Diagram Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>reliability</i>	46
Gambar 5.	Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>responsive</i>	48
Gambar 6.	Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan di Wonogiri menurut faktor <i>assurance</i>	50
Gambar 7.	Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor <i>empathy</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan <i>Expert Judgement</i>	63
Lampiran 2. Surat Hasil <i>Expert Judgement</i>	64
Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian	66
Lampiran 4. Data Uji Coba.....	69
Lampiran 5. Uji Validasi dan Reliabilitas	70
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 7. Angket Penelitian.....	73
Lampiran 8. Data Penelitian Keseluruhan.....	76
Lampiran 9. Faktor <i>Tangibles</i>	77
Lampiran 10. Faktor <i>Reliability</i>	78
Lampiran 11. Faktor <i>responsive</i>	79
Lampiran 12. Faktor <i>Assurance</i>	80
Lampiran 13. Faktor <i>Empathy</i>	81
Lampiran 14. Dokumentasi	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berolahraga merupakan kegiatan yang tidak sulit dilakukan bagi setiap orang, dari masa ke masa kegiatan ini selalu diminati setiap lapisan masyarakat baik itu tingkat usia maupun golongan kesejahteraan masyarakat. Menurut Jayawardana (2010: 1) berolahraga merupakan kemampuan dasar yang dimiliki manusia yang bisa dikembangkan dan dilatih untuk kepentingan kesehatan bagi dirinya. Olahraga di masyarakat dapat dibagi berdasarkan tujuannya yaitu pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam suatu cabang olahraga disebut olahraga prestasi. Olahraga yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani disebut olahraga kesehatan. Olahraga yang bertujuan untuk mencari kesenangan dan kepuasan diri disebut olahraga rekreasi.

Dewasa ini, bagi sebagian orang kegiatan berolahraga bukan lagi merupakan kebutuhan pokok saja melainkan sudah menjadi gaya hidup untuk tetap menjalani pola hidup yang sehat dan mengisi waktu luang. Gaya hidup tersebut di masa modern ini sudah tidak sulit untuk melakukannya sendiri, karena sekarang ini penyedia layanan jasa di bidang olahraga semakin banyak tersedia dimana-mana. Penyedia layanan jasa tersebut terdiri dari berbagai macam pilihan, diantaranya layanan tempat latihan dan komunitas atau klub olahraga yang sudah dilengkapi tempat latihan pribadi. Telah tersedia banyak layanan jasa dari berbagai macam cabang olahraga

yaitu mulai dari atletik, sepak bola, bulutangkis, renang, panahan, tenis meja, dan tenis lapangan. Masyarakat di masa modern ini sudah dapat memilih dan berpartisipasi dalam cabang olahraga mana saja yang diminati.

Olahraga tenis lapangan merupakan salah satu cabang yang banyak diminati oleh masyarakat. Menurut Lardner (1994: 8) tenis merupakan jenis olahraga yang ideal untuk bermasyarakat. Pada waktu yang lalu, olahraga ini memang identik dengan olahraga yang mahal dan bergengsi, tetapi seiring perkembangan zaman banyak bermunculan tempat latihan beserta klub-klub tenis lapangan yang menawarkan kemudahan baik dari segi biaya maupun kemudahan untuk mengikuti proses latihan. Menurut Brown dalam bukunya berjudul *'Tennis: steps to success'* (2007: 1) tenis adalah permainan yang biasa hanya dimainkan oleh orang-orang kaya, anggota kelompok eksekutif. Namun, Brown memaparkan kembali tenis berkelompok masih ada masyarakat dari kelas sosial-ekonomi bermain tenis dan 60 % masyarakat Amerika Serikat dapat bermain gratis di lapangan tenis untuk umum. Disamping itu, faktor yang lain sudah banyak klub-klub tenis lapangan yang menjadikan prestasi yang diperoleh klub tersebut sebagai ajang promosi untuk menarik minat masyarakat untuk bergabung pada klub tersebut. Namun tidak semua klub dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, tidak semua klub dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi anggotanya.

Banyak klub olahraga yang di kembangkan salah satunya untuk memfasilitasi masyarakat untuk berolahraga, lapangan tenis di GOR Giri Purna Bakti sebagai pilihan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berolahraga untuk mencapai

tujuan mereka, dengan memperhatikan perkembangan dunia olahraga.

Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur merupakan salah satu penyedia layanan jasa tenis lapangan yang terletak di kompleks GOR Giri Mandala sayap utara, Jalan Jendral Sudirman, Wuryerjo, Wonogiri. Klub tenis tersebut diikuti oleh anak-anak SD, SMP, dan SMA. Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur salah satu klub tenis lapangan yang berada di wonogiri yang berjalan cukup baik sampai saat ini, Latihan dilaksanakan dua kali dalam seminggu, yaitu Selasa di pukul 14.00-17.00 dan Minggu di pukul 07.00-10.00 WIB. Sarana dan prasarana yang digunakan juga cukup memadai, misalnya lapangan yang digunakan untuk latihan berjumlah 2 lapangan *indoor*, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah dan ruang tunggu. Di Wonogiri ada beberapa klub tenis lapangan seperti Sabtu malam, Wari klub, Raya klub, tetapi tidak sebanyak di kota-kota besar seperti Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Bandung dan kota besar lainnya. Seiring berjalannya waktu, untuk meningkatkan daya saing dan daya tarik klub tenis lapangan di Kabupaten Wonogiri, tiap-tiap klub saling berlomba untuk menunjukkan sebagai klub tenis lapangan yang terbaik. Upaya tersebut dilakukan dengan berbagai cara diantaranya berusaha mengembangkan aspek-aspek jasa dan pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada anggota yang akan atau sudah bergabung pada klub-klub tersebut. Kepuasan yang diberikan tersebut tentunya akan memberikan rasa nyaman bagi anggota dalam berlatih tenis lapangan.

Pengelolaan atau manajemen klub tenis lapangan gajah mungkur ini sesuai dengan teori manajemen juga harus tertata baik secara administratif, kelengkapan,

pengorganisasian dan pelayanan. Manajemen atau pengelolaan klub tenis lapangan gajah mungkur itu sendiri akan sangat mempengaruhi minat para anggotanya, karena minat latihan seseorang itu tergantung pada kepuasan yang mereka dapatkan saat mengikuti latihan di klub tersebut. Manajemen klub tenis lapangan gajah mungkur ini akan berfungsi secara baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap kebutuhan, kenyamanan dan kepuasan para anggotanya. Sehingga eksistensi keberadaan klub tenis lapangan gajah mungkur tersebut akan semakin meningkat dan semakin bermanfaat bagi anggotanya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi anggota mengikuti klub tenis lapangan gajah mungkur adalah kepuasan mereka saat menggunakan pelayanan klub tenis lapangan gajah mungkur. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (J. Supranto, 2006: 224). Seperti seorang anggota yang mengharapkan petugas lapangan yang mempermudah dia dalam berlatih seperti yang diinginkan, akan tetapi pelatih malah bersikap kurang ramah atau seperti belum tersedianya brosur untuk informasi klub tenis lapangan gajah mungkur, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan klub tenis lapangan gajah mungkur. Dari hal ini dapat kita ketahui bahwa kepuasan seseorang itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap jasa pelayanan, yaitu: (1) faktor keandalan (*reliability*), (2) faktor ketanggapan (*responsiveness*), (3) faktor keyakinan (*confidence/ assurance*), (4) faktor empati (*emphaty*), (5) faktor berwujud (*tangible*).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi dan ketat, suatu klub perlu memahami perilaku anggota agar klub mampu bersaing dengan klub lainnya. Pemahaman tentang perilaku anggota itu mempunyai arti penting karena sesungguhnya semua kegiatan klub ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada anggota. Pemasaran memusatkan perhatian pada anggota karena dengan tercapainya kebutuhan dan kepuasan anggota akan memberikan keuntungan yang layak dalam jangka panjang.

Salah satu aspek yang membuat suatu klub tenis lapangan maju dan berkembang bisa dilihat dari kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan. Suatu klub harus bisa memahami kebutuhan dan keinginan anggota. Manajemen klub tenis lapangan harus berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan kualitas sarana prasarana sesuai kebutuhan anggota, kenyamanan lapangan tenis, kecakapan pelatih dalam melayani anggota, serta biaya latihan yang diberikan ke anggota jelas. Semua upaya tersebut dilakukan agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh klub tenis lapangan Gajah Mungkur.

Apabila anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka anggota akan berlatih dengan giat hingga mencapai prestasi yang diinginkan. Klub tenis lapangan Gajah Mungkur harus mampu memaksimalkan pengelolaan terhadap fasilitas, pelayanan, promosi, produk, serta kepastian biaya.

Kenyataan yang ada di lapangan menjadikan beberapa alasan dilakukannya penelitian mengenai kepuasan anggota terhadap pelayanan klub, baik pelatih, tempat latihan maupun pengurus apakah sudah memperhatikan secara baik layanan yang di

berikan baik dari fasilitas dan sarana lainnya. Ditambah lagi pengamatan peneliti yang pernah tergabung pada salah satu klub di Kabupaten Wonogiri, masih banyak kualitas pelayanan yang masih kurang dan perlu ada peningkatan pada layanan untuk mencapai kepuasan anggota. Berkaitan dengan kualitas, menurut Supranto (2006: 226) adalah sebuah istilah yang mendefinisikan bagi penyedia jasa sebagai sesuatu hal yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas yang baik dalam pelayanan akan menjadi penunjang kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

B. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa faktor-faktor yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Adapun identifikasi permasalahan tersebut, yaitu:

1. Belum tersedianya alat dan fasilitas dalam menunjang kegiatan latihan tenis lapangan di klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur Wonogiri.
2. Ada persaingan yang ketat antara klub penyedia pelayanan jasa tenis lapangan.
3. Belum diketahuinya kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan jasa pada Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, tidak semua permasalahan dijadikan masalah penelitian oleh peneliti karena terbatasnya tenaga, waktu, biaya dan ketrampilan. Peneliti hanya membatasi permasalahan yang terkait dalam tingkat kepuasan anggota

terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

D. Perumusan Masalah

Atas dasar pembatasan masalah tersebut di atas, masalah dalam skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam ini adalah untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara praktis dan teoritis. Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis yang diperoleh dari hasil penelitian terbagi menjadi, yaitu:

a. Bagi klub

Hasil penelitian yang didapat bermanfaat bagi pihak klub dan manajemen untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan serta pelatihan yang diberikan terhadap anggota sehingga memberikan kepuasan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya. Sehingga dengan pelayanan yang memadai para anggota akan lebih mudah di arahkan kearah yang berprestasi baik untuk anggota maupun untuk klub itu sendiri.

b. Bagi Anggota

Meningkatnya kualitas jasa pelayanan dari pihak klub dan pelatihan yang di berikan kepada anggota dapat memudahkan anggota dalam berlatih dan mencapai tingkat prestasi yang tinggi, serta terjalinnya kebersamaan dalam kekeluargaan dari pihak klub dan anggota itu sendiri.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah memberikan pemahaman teori tentang tingkat kepuasan yang terfokus pada pelayanan anggota yang diberikan oleh klub tenis lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Masyarakat dalam Olahraga

Masyarakat menurut Plilip Reoup yang dikutip oleh Umar Suwito, (1989: 20) merupakan kelompok sosial yang mempunyai ciri-ciri tempat tinggal, kesatuan sistem, kesamaan nilai, kesamaan aktifitas dan perilaku. Sementara itu di Indonesia, dengan merujuk pada isi Undang-undang tentang Sistem Keolahragaan Nasional, olahraga masyarakat disebut sebagai olahraga rekreasi yang memiliki pengertian: Olahraga Rekreasi adalah olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran, dan kegembiraan (Soegiyanto 2013: 21). Olahraga pada saat ini sudah menjadi gaya hidup bagi sebagian masyarakat. Menurut Yudik (2013: 223) Olahraga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa definisi dari masyarakat pengguna fasilitas olahraga adalah masyarakat ataupun sekelompok individu yang mempunyai kesamaan aktifitas dalam menggunakan fasilitas olahraga. Proses penggunaan dilakukan melalui dua prosedur yaitu ijin terlebih dahulu maupun belum atau tanpa ijin.

2. Hakikat Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan

Pengertian kepuasan menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja jasa yang dirasakan setelah pemakaian. Sementara menurut P. Kotler dan AB Susanto (2000: 520) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction*) merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2006: 349) Dilihat dari kosa katanya, kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fasio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai”.

Kepuasan pelanggan menyebutkan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Barnes (2003: 64) menyatakan kepuasan adalah tanggapan atau terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan atau kebutuhan termasuk jika mutu terjamin cost akan turun, permintaan pasar dan produktifitas akan naik hasilnya

adalah kepuasan pelanggan. Masyarakat akan merasa senang dan puas jika harapan mereka. Kepuasan yang dirasakan masyarakat akan membentuk loyalitas terhadap klub tenis lapangan, masyarakat akan merasa turut memiliki klub tenis lapangan tempat mereka berlatih. Mereka akan selalu hadir mengikuti program/materi latihan.

b. Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2006: 146-147) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. kepuasan pelanggan adalah 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 pelanggan. tindakan pengembalian produk, atau secara ekstrem bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap klub olahraga melalui seorang pengacara. Menurut Kotler dan Armstrong (1994) yang dikutip Tjiptono (2006: 150) harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja pada masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji klub olahraga dan para pesaing.

Menurut Lupiyoadi (2001: 158) dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

- 1) Kualitas produk pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan

- 3) Emosional pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga adalah produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendapatkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya merupakan pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Dari faktor-faktor tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Akan tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap klub olahraga.

Faktor kepuasan pelanggan dengan kinerja suatu klub olahraga menjadi sebuah hasil yang positif untuk terus mengembangkan produk- produk yang lebih baik untuk kedepannya. Klub olahraga harus mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Sehingga klub olahraga akan terus melakukan perkembangan guna untuk memuaskan setiap pelanggan yang menggunakan jasa klub itu sendiri. Dalam konteks faktor-faktor kualitas produk dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memenuhi peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover yang dikutip oleh Tjiptono (2002: 61), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan

dalam menilai kinerja produk tersebut. Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan, meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

Menurut Tjiptono (1997: 68) faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk adalah

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalkan kecepatan, kemudahan dan keyamanan.
- 2) Ciri-ciri keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan alat-alat.
- 3) Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik disain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan.
- 5) Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- 6) *Sercibility*, meliputi kecepatan dan kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) *Estetika*, yaitu dari tarik produk terhadap panca indra, misalkan lapangan bagus, kantor yang bagus.

c. Manfaat Kepuasan pelanggan

Manfaat kepuasan pelanggan merupakan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi, alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya apabila membeli atau mengonsumsi suatu barang atau jasa. Manfaat kepuasan pelanggan terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan dinilai memuaskan

apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Manfaat kepuasan masyarakat bagi klub Tenis Lapangan adalah:

- 1) Hubungan yang baik antara anggota dan klub tenis lapangan.
- 2) Dapat mendorong loyalitas terhadap klub tenis lapangan.
- 3) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.
- 4) Reputasi dan citra tenis lapangan menjadi lebih baik dimata anggota.
- 5) Mendatangkan/menciptakan anggota-anggota sebagai pelanggan baru.
- 6) Keuntungan finansial masyarakat lebih meningkat.

Menurut Gerson (2001: 33-34) mengemukakan manfaat yang dapat diambil dari pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan yang menjadi pelayanan yang prima pada pelanggan.
- 2) Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang makin meningkat.
- 3) Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksanaan terutama bila pelanggan sendiri mengukur kinerja pelaksana atau klub olahragayang memberi pelayanan.
- 4) Pengukuran memberi tahu anda apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan, serta bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa datang langsung dari pelanggan.
- 5) Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.
- 6) Analisis Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*) perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang sudah tidak membeli lagi atau yang telah ganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya.

Keberhasilan dari sebuah klub olahraga adalah pencapaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Manfaat yang diterima klub olahraga atas pencapaian kepuasan, menjadi sebuah motivasi bagi klub olahraga untuk terus

mengembang sarana dan prasarana dan pelayanan klub untuk menjadi klub yang berstandar klub-klub yang nasional.

d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono (2006: 148), umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

- 1) *Directly Reported Satisfaction*. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti “Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan ini?”.
- 2) *Derived Dissatisfaction*. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- 3) *Problem Analysis*. Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari klub olahraga. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-Performance Analysis*. Dalam teknik ini, responden diminta untuk membuat peringkat berbagai *element* (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap *element* tersebut.

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu klub olahraga, hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan

umpan balik bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Cara ini untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan dan melaporkan hal-hal yang negatif (kelemahan) yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan dan produk.

Klub olahraga yang positif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Klub olahraga mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon sekelompok acak dari pembeli baru mereka untuk mengetahui penilaian mereka terhadap berbagai aspek kinerja klub olahraga misalkan: (1) Menanyakan puas atau tidak puas. (2) Harapan pelanggan tentang suatu atribut. (3) Masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. (4) Saran dari pelanggan untuk perbaikan kinerja klub olahraga. (5) Rangkaian berbagai elemen dan seberapa baik kinerja klub olahraga dalam masing-masing elemen.

Kebutuhan setiap pelanggan menjadi suatu elemen penting dari setiap jasa yang diberikan. Untuk mencapai sebuah kepuasan pelanggan maka dari setiap klub olahraga harus mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan dari jasa yang di sediakan.

3. Pengertian Kualitas dan Dimensi Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan, pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. (KB BI,1995: 147). Pelayanan pada dasarnya

kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan (*customer*) yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Mahmoedin (2010: 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh klub olahraga pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Dengan demikian pelayanan adalah jasa yang dibutuhkan seseorang untuk menunjang kebutuhan yang diperlukan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi: (1) *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara pelanggan dan penyedia jasa yang sangat tinggi, pelanggan selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut. (2) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara pelanggan dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan pelanggan hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Pelayanan yang di tujukan kepada setiap pelanggan mempunyai nilai dan

kualitas yang baik. Pengertian kualitas menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah istilah yang mendefinisikan bagi penyedia jasa sebagai sesuatu hal yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas yang baik dalam pelayanan akan menjadi penunjang kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Pada dasarnya tujuan dari pelayanan adalah menciptakan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

Menurut para ahli berpendapat dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan orang lain maupun fisik dan non fisik melalui aktifitas yang menawarkan jasa dan dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan menunjang kebutuhan orang dengan baik.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk dan kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah bergantung pada keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen atau belum.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat pembeli, kualitas harus dirasakan oleh pelanggan, usaha kualitas harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan (Kotler, 1998: 90). Menurut Goetsh dan Davids yang dikutip oleh Tjiptono (2006: 51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Elhaitammy yang dikutip oleh Tjiptono (2002: 58) *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Jadi, kualitas pelayanan adalah kesesuaian harapan terhadap pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Tjiptono (2002: 58) menyatakan bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok dalam memberikan *service excellence*, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* apabila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence* harus dimiliki keterampilan sesuai dengan bidangnya, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai *excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi apabila hal tersebut dapat dilakukan, perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml

et.al. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi serqual (kualitas pelayanan) sebagai berikut yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (2) *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. (3) *Responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. (4) *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan. (5) *Emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi sebuah acuan sebagai alat ukur menilai sebuah kepuasan pelanggan dalam kualitas layanan jasa sebuah klub olahraga, menurut Tjiptono (2008: 45) sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangibles*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas (contoh: gedung, gudang dan lain-lain, perlengkapandan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*)

Adalah kemampuan klub olahraga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*).

Yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu persepsi yang negative dalam kualitas

pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada klub olahraga. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*)

Maknanya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

4. Kepuasan Pelayanan Pelatihan Klub Tenis Lapangan

a. Pelayanan Pelatihan Klub Tenis Lapangan

Pelayanan klub olahraga tidak terlepas dari kualitas dan dimensi pelayanan yang menjadi faktor utama, maka dari itu lima dimensi pelayanan menjadi sebuah sistem yang harus diterapkan di tiap-tiap klub olahraga. Mendefinisikan kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan sikap yang berhubungan dengan keunggulan atas jasa yang telah diterima pelanggan dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja klub olahraga. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan.

Beberapa studi telah menghasilkan dimensi dalam penelitian kualitas pelayanan. Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996 yang dikutip Tjiptono (2002: 70), yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsiveness*) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*) Mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati. (5) (*empathy*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam pengembangan suatu mekanisme pemberian pelayanan pelatihan klub olahraga yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan perlu diketahui hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang klub olahraga, pelayanan klub olahraga, dan persaingan klub olahraga.
2. Mengukur dan meningkatkan kinerja klub olahraga.
3. Mempergunakan kelebihan klub olahraga ke dalam pemilihan pasar.
4. Memanfaatkan kelemahan klub olahraga kedalam peluang pengembangan sebelum orang lain memulainya.
5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.
6. Menunjukkan komitmen terhadap kualitas dan pelanggan klub olahraga.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan klub olahraga atau penyedia jasa, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan memuaskan atau tidak berkualitas

atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, merupakan suatu metode yang bisa sebagai dasar-dasar untuk dapat digunakan klub olahraga atau penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi pelanggan atas kualitas dan dimensi layanan klub olahraga atau penyedia jasa berikan. Tentang analisis kualitas pelayanan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

b. Definisi Klub dan Tenis Lapangan

Klub dalam KBBI (2015:709) adalah perkumpulan yang kegiatannya mengadakan persekutuan untuk maksud tertentu, sedangkan olahraga dalam KBBI olahraga (2015:709) adalah perkumpulan yang menyelenggarakan kegiatan dalam bidang olahraga bagi para anggotanya.

Atlet menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah olahragawan, terutama yang mengikuti perlombaan atau pertandingan (kekuatan, ketangkasan dan kecepatan), sedangkan tenis lapangan adalah suatu cabang olahraga yang dapat dimainkan di dalam ruang maupun di tempat terbuka dengan menggunakan bola kecil dan setiap pemainnya memakai raket sebagai alat pemukul bola.

Menurut Lardner (2003: 4) “tenis merupakan permainan yang memerlukan kecepatan kaki, ketepatan yang terkendali, stamina, antisipasi, ketetapan hati (determination), dan kecerdikan”. Tenis Lapangan merupakan salah satu cabang olahraga yang dilakukan oleh seorang atau sepasang pemain yang berhadapan dengan dibatasi oleh jaring. Untuk memainkannya diperlukan raket dan bola yang terbuat

dari karet yang berisi angin dan terbungkus dari bulu kempa. Selain membutuhkan kekuatan memukul bola, juga keterampilan menempatkan bola pada sisi yang kosong, agar pihak lawan sulit mengembalikan.

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam permainan tenis lapangan yaitu lapangan yang berbentuk persegi panjang terbuat dari semen, tanah dengan campuran pasir-pasir halus (*gravel*), bahkan bias juga dimainkan diatas rumput. Lapangan tersebut di bagi dua sama besar oleh sebuah net. dengan ukuran panjang lapangan 23,77 meter dan lebar 10,97 meter, serta dibatasi net dengan tinggi 1,07 meter pada bagian tepi dan 0,914 meter pada bagian tengahnya. Dikutip dari *Jurnal Olahraga Prestasi FIK UNY Volume 1 nomor 2, Juli 2005*. menurut Sukadiyanto daerah lapangan tenis secara garis besar dibagi menjadi empat daerah permainan. Pembagian tersebut atas dasar tempat jatuhnya bola pertama kali mantul di lapangan. Adapun keempat daerah tersebut adalah daerah lapangan (1) dekat (*net court*), (2) lapangan tengah (*middle court*), (3) tiga perempat, dan (4) belakang (*back court*).

Raket merupakan alat yang digunakan dalam bermain tenis lapangan. Secara umum, bentuk raket pada permainan tenis lapangan sama dengan permainan bulutangkis. Hanya saja, berat dan ukuran raket tenis lebih besar dan lebih berat dari raket bulutangkis. Dalam permainan tenis lapangan kita juga menggunakan bola yang terbuat dari karet yang tidak bertekanan namun keras diluar, sedangkan di dalamnya hampa udara dan berwarna kuning.

Pakaian yang digunakan dalam permainan tenis lapangan pada umumnya dapat menggunakan berbagai warna. Dalam berpakaian tenis sebaiknya digunakan

baju yang pas di badan, agar memudahkan petenis dalam bergerak dan mengayunkan raket.

Dalam tenis lapangan ada teknik dasar dalam permainannya, teknik dasar merupakan penentu bagi kelanjutan keberhasilan dalam menguasai permainan dengan benar, sehingga dapat menghindari kesalahan-kesalahan cara memukul bola dalam permainan tenis. Dalam permainan tenis lapangan ada empat jenis pukulan yang harus dikuasai oleh pemain. Agus Salim (2008:46) menyatakan bahwa:”ada empat pukulan dasar dalam Tenis Lapangan yang harus dikuasai di antaranya: *Service, groundstroke forehand, groundstroke backhand* dan *volley*”. Diambil dari *Jurnal Kependidikan FIK UNY No.1 tahun 2005*, menurut Sukadiyanto terdapat beberapa teknik dasar bermain tenis meliputi *groundstrokes, servis, smash, voli*, dan *lob*.

c. Gajah Mungkur Tenis Klub

Awal mula didirikan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur pada tahun 1994. Awal mula namanya Sekolah Tenis Pelajar Kabupaten Wonogiri diketuai oleh bapak Kaulan Mustafa. Pada tahun 1997 bapak Kaulan Mustafa pensiun di teruskan oleh bapak I Gusti Bagus Garantika kemudian namanya di ganti Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur. Prestasi terakhir bapak I Gusti Bagus Garantika yaitu Kejuaraan Tenis Lapangan antar Departemen Pendidikan provinsi Jawa Tengah se Indonesia pada Tahun 2000. Prestasi anggota yang mengikuti latihan di Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur yaitu juara 1 Popda SMP Jawa Tengah, Juara 1 Solo Open Tingkat Nasional, Juara 1 Yayuk Basuki Tingkat nasional, dsb.

Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur merupakan sekolah tenis langsung di

bawah pengawasan PELTI kabupaten Wonogiri, yang merupakan suatu tempat atau sarana untuk mengembangkan kemampuan seseorang khususnya Tenis lapangan. Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur mempunyai jumlah pelatih 2 serta 50 anggota terdiri 16 perempuan dan 34 laki-laki. Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur ini terletak kabupaten Wonogiri. Sekolah tenis ini mempunyai dua lapangan *indoor*. Jadwal latihan satu minggu satu kali yakni pada hari minggu pagi. Saat ini peserta Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur terdiri dari anak-anak SD, SMP, dan SMA yang berada di wilayah kabupaten Wonogiri.

Klub tenis ini mempunyai program dalam mengembangkan ketrampilan anak latih selama proses latihan. Program yang dibuat tersusun secara sistematis dan mempunyai pelatih yang profesional. Visi dari Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur adalah sebagai pusat kegiatan olahraga bagi pelajar untuk membentuk anak yang sehat jasmani dan rohani serta mengembangkan bakat olahraga dan tujuan utamanya adalah anak mampu berprestasi setinggi mungkin dan membawa nama baik Kabupaten Wonogiri.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian relevan bermanfaat sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih valid dan jelas. Penelitian pertama berjudul “Tingkat Layanan Jasa Pelatihan Bulutangkis Di Klub Bulutangkis Di Pengcab Kota Yogyakarta” diteliti oleh Okta Sari Widohartanti. Tujuan dari penelitian ini untuk mengungkapkan tentang tingkat layanan jasa keplatihan Bulu Tangkis di klub Bulutangkis di Yogyakarta dan menentukan faktor yang paling dominan dalam

meningkatkan kualitas layanan di klub Bulutangkis. Hasil dari penelitian menunjukkan secara umum tingkat layanan klub yang diberikan dari tiap klub kepada atlet Bulutangkis adalah memuaskan, yaitu sebesar 88,2% adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat layanan jasa pelatihan Bulutangkis di klub Bulutangkis di Pengcab Yogyakarta sebagai berikut : (1) *tangibles* (berwujud) 77,6% artinya memuaskan, (2) *reliability* (kemudahan) 88,2% artinya memuaskan (3) *responsiveness* (tanggap) 69,7% artinya memuaskan, (4) *asurance* (jaminan) 65,8% artinya memuaskan, (5) *empathy* (kemudahan) 73,7% artinya memuaskan.

Sugeng Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.

C. Kerangka Berpikir

Gajah mungkur tenis klub merupakan salah satu tempat pelayanan latihan tenis lapangan yang ada di Wonogiri. Kualitas jasa pelayanan klub tenis lapangan

yang dikelola dengan baik akan menumbuhkan minat anggota semakin banyak, seiring dengan meningkatnya minat anggota maka kualitas jasa akan mengalami peningkatan kualitas. Dalam persaingan yang semakin ketat diantara klub tenis lain saat ini, kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang sangat baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen, tingkat kepentingan dan harapan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan haruslah sesuai. Perusahaan perlu menilai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah dipenuhinya. Misalnya, keprofesionalan pelatih dianggap penting dan anggota merasa puas apabila berlatih dengan pelatih yang profesional di bidangnya.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada konsumen, terdapat lima faktor penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*Empathy*). Dalam menentukan faktor mana yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas jasa pelayanan klub tenis lapangan, harus mengetahui kepuasan anggota ditinjau lima faktor tersebut terlebih dahulu. Anggota memberikan penilaian jasa dengan mempertimbangkan beberapa faktor di atas, anggota dapat memutuskan apakah dia akan menyatakan puas atau tidak puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti akan mendeskripsikan segala hal yang terdapat pada data yang diambil di lapangan. Menurut sugiyono (2007:147), penelitian diskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Menurut Arikunto (2006: 152) survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Gajah Mungkur Tennis Klub di Kabupaten Wonogiri. Waktu penelitian pada hari Minggu 25 Maret 2018.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan populasi dan sampel. Menurut Arikunto (2006: 173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah anggota tenis lapangan Klub Gajah Mungkur Wonogiri yang berjumlah 50 orang terdiri dari 16 perempuan dan 34 laki-laki usia. Menurut Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi

tersebut.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur 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 anggota terhadap pelayanan jasa Klub Gajah Mungkur di Wonogiri. Selanjutnya, definisi operasionalnya dalam penelitian ini yaitu dengan mengukur tingkat perasaan seseorang berdasarkan kinerja dari klub tenis lapangan Gajah Mungkur Wonogiri diambil dengan menggunakan angket tertutup dan pengkategorian skor 1 “sangat tidak memuaskan”, 2 “tidak memuaskan”, 3 “memuaskan”, 4 “sangat memuaskan”. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa pelayanan Klub Gajah Mungkur dapat diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tangkap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan kemudahan (*empathy*).

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat atau tes yang digunakan mengukur data. Menurut Arikunto (2006: 160), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan agar pekerjaannya mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah. Sedangkan menurut Suharsimi (2006: 75) menggunakan instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan

oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti lebih lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen yang digunakan penelitian ini berbentuk angket. Angket tersebut berisi butir-butir pernyataan untuk diberi tanggapan oleh responden.

Menurut Hadi (1991: 77) ada 3 langkah pokok dalam pembuatan angket sebagai instrumen yaitu meliputi:

a. Mendefinisikan konstruk

Mendefinisikan konstruk adalah langkah pertama yang membatasi variabel yang akan diukur dalam penelitian ini variabel utama yang akan diukur adalah kualitas layanan jasa klub.

b. Menyelidiki Faktor

Menyelidiki faktor, adalah langkah kedua yaitu dengan menyelidiki faktor-faktor yang menyusun konstruk, yaitu dari variabel menjadi faktor-faktor atau subvariabel yang dapat diukur. Faktor ini dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan ke responden.

c. Menyusun Butir-butir Pernyataan

Menyusun butir-butir pertanyaan adalah langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pertanyaan yang mengacu pada faktor-faktor tersebut kemudian disusun butir-butir soal yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan faktor tersebut.

Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner ini sangat praktis karena responden tinggal memilih tingkatan kesetujuan menggunakan modifikasi Likert ini yaitu: SM: sangat memuaskan, M: memuaskan, TM: tidak memuaskan, STM; sangat

tidak memuaskan, Menurut Djaali (2008:28) skala likert ini adalah skala yang dapat di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan, skala likert ini dipergunakan dalam kuesioner.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub tenis lapangan gajah mungkur di wonogiri	<i>Tangibles</i>	Fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia	1,2,3,4,5,6,7,8,9
	<i>Reliability</i>	Keajegan dan kesesuaian program latihan	10,11,12,13,14,15,16
	<i>Responsive</i>	Menerima keluhan dari masyarakat dan memberikan respon cepat terhadap keluhan dari masyarakat dengan sikap ramah	17,18,19,20,21
	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan dan keselamatan dari pelatih dan pihak klub, serta tersedianya prestasi atau penghargaan.	22,23,24,25,26
	<i>Emphaty</i>	Mendahulukan kepentingan masyarakat dan memberikan kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah.	27,28,29,30
Jumlah			30

Menurut Sugiyono (2007: 348) hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk

mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Setelah butir-butir pertanyaan tersusun kemudian dikonsultasikan dengan ahli (*expert judgment*) yaitu bapak Sulistiyono, S.Pd., M.Pd. Dalam proses konsultasi atau kalibrasi ahli tentunya ada perubahan, baik dari segi tata bahasa dan perbaikan soal pertanyaan. “Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total” (Sugiyono, 2008: 125). Selanjutnya masukan dari para ahli tersebut digunakan untuk menyempurnakan alat pengumpul data yang dibuat.

2. Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan angket kuisioner. Jenis yang digunakan adalah angket tertutup, seperti yang dijelaskan Suharsimi Arikunto (2010: 195) angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Teknik angket ini digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan di Wonogiri. Cara pengambilan data sebagai berikut:

- a. Peneliti memberikan angket kepada sejumlah responden.
- b. Responden mengisi angket yang diberikan.
- c. Angket dikembalikan kepada peneliti setelah diisi oleh responden.

F. Validitas dan Reliabilitas

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket

yang telah disusun perlu diujicobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Angket dalam penelitian ini di ujicobakan kepada 20 anggota yang menggunakan jasa pelayanan di klub lain. Data pengolahan hasil uji coba menggunakan bantuan *computer* yaitu program *Microsoft Office Excel* 2010 dan SPSS V.22. 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. Untuk mengetahui apakah instrumen baik atau tidak, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan instrumen masing-masing variabel. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 211) menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini mengukur uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh *Pearson*, Dalam Suharsimi Arikunto (2010: 314) yang dikenal dengan korelasi *product moment*, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dengan pengertian:

x: X – X

y: Y – Y

X: skor rata-rata dari X

Y: skor rata-rata dari Y

Koefisien dapat dikatakan handal jika dapat melewati batas derajat bebas (db) sebesar 0,423 yang diperoleh dengan rumus N-2 dari tabel *product moment*. Apabila nilai $r_{xy} \geq r$ tabel atau probabilitas output SPSS $\leq 0,05$, maka butir tersebut sah. Begitu juga sebaliknya apabila nilai $r_{xy} < r$ tabel atau nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05 maka butir dapat dikatakan gugur.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 221) instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Dalam mencari reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha* setelah menemukan jumlah varian butir dan

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

varian total kemudian di masukkan ke dalam rumus:

Tabel 2. Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas

Besarnya nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai 0,200	Sangat rendah

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang kemudian dimaknai. Analisis data deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri. Untuk menghindari kecenderungan responden asal isi dan memilih skor tengah dari skala yang digunakan, maka peneliti menggunakan skala empat yang ada skor nilai tengah atau titik netral. Skalanya sebagai berikut:

Tabel 3. Skor Penilaian Jawaban

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Puas	1
2.	Tidak Puas	2
3.	Puas	3
4.	Sangat Puas	4

Keberhasilan suatu usaha jasa tempat olahraga dalam menuju kearah yang lebih baik akan sangat dipengaruhi oleh hubungan baik antara pengelola dengan

konsumennya. Hubungan yang baik itu akan tercipta apabila pengelola mampu memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Hasil penelitian inilah yang menunjukkan suatu bentuk keyakinan anggota terhadap pelayanan yang diberikan sebelum menggunakan jasa tersebut. Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Memberikan skor tiap responden pada tiap-tiap butir.
2. Menjumlahkan skor setiap responden pada tiap-tiap butir.
3. Menentukan kriteria sebagai patokan penelitian.

Analisis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan prosentase, bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan anggota yang menggunakan jasa dan layanan Klub Tenis Lapangan di Wonogiri. Data yang diperoleh dari sampel adalah data kuantitatif yang berupa empat pilihan alternatif dengan pemberian skor 1-4. Skor tersebut kemudian di jumlahkan dan hasilnya dibandingkan dengan jumlah skor yang diharapkan sehingga diperoleh persentase. Persentase tersebut ditafsirkan kedalam kualitatif (Suharsimi Arikunto, 2010: 196), yaitu apabila berada dalam persentase antara:

76% - 100% adalah Sangat Baik: berarti Sangat Memuaskan

56% - 75% adalah Baik: berarti Memuaskan

41% - 55% adalah Tidak Baik: berarti Tidak Memuaskan

< 40% adalah Sangat Tidak Baik: berarti Sangat Tidak Memuaskan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

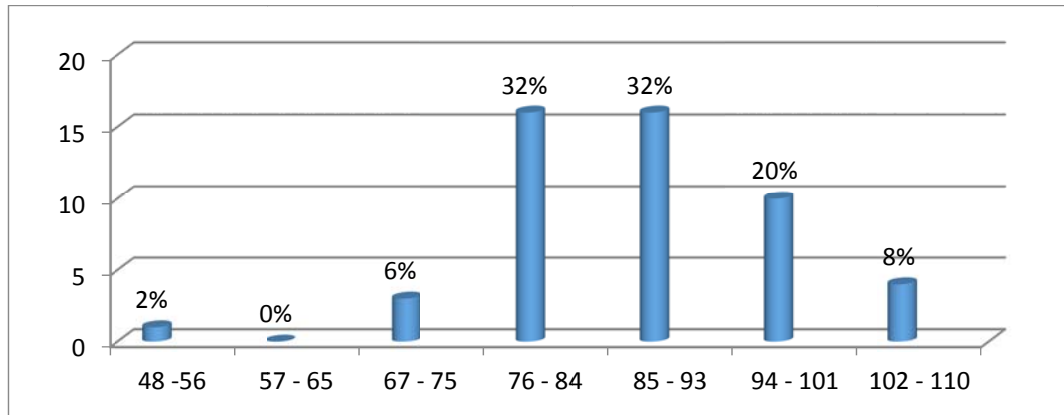
Hasil penelitian tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, diukur berdasarkan indikator yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*. Penelitian ini menggunakan angket yang berjumlah 30 pernyataan dan diperoleh responden sebanyak 50 responden, dengan 4 alternatif tanggapan atau respon, kemudian di skor mulai 1 hingga 4. Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 pelanggan sebagai responden skor maksimal empirik = 110, dengan skor minimal = 48. Rerata = 171,05 dan simpangan baku = 11,12.

Berdasarkan distribusi frekuensi 50 responden, dibuatlah tabel distribusi frekuensi. Pertama menghitung banyaknya kelas interval dengan menggunakan rumus *Srutgess*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri di deskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota terhadap kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri

NO	Kelas Interval	Frekuensi	Relatif (%)
1	48-56	1	2%
2	57-65	0	0%
3	67-75	3	6%
4	76-84	16	32%
5	85-93	16	32%
6	94-101	10	20%
7	102-110	4	8%
JUMLAH		50	100%

Melihat tabel 4 di atas, diperoleh informasi bahwa berjumlah 1 atau 2% pada kelas interval 48 – 56, 0 atau 0% pada kelas interval 57 – 65, 3 atau 6% pada kelas interval 67 - 75, 16 atau 32% pada kelas interval 76 – 84 atau 16 atau 32% pada kelas interval 85 - 93, 10 atau 20% pada kelas interval 94 - 101, 4 atau 8% pada kelas interval 102 - 110. Diagram batang distribusi frekuensi tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri dapat di lihat dibawah ini:



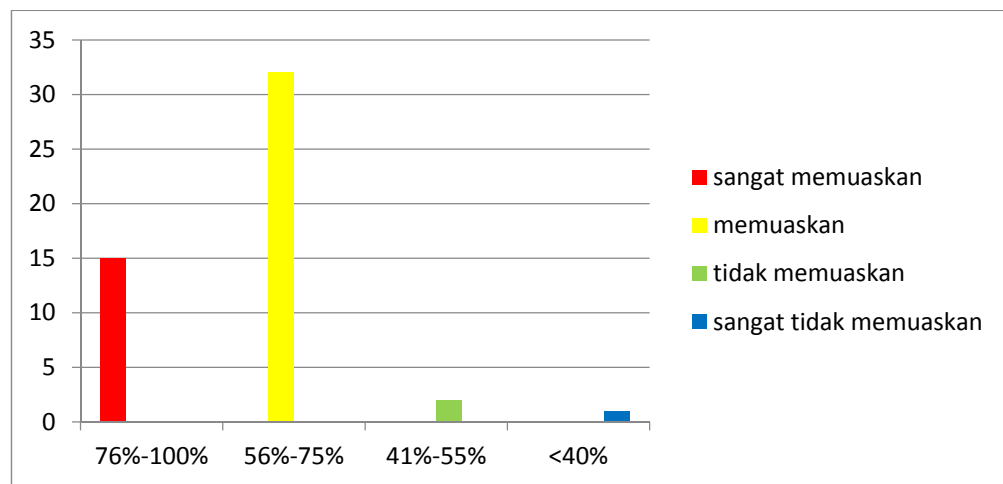
Gambar 1. Diagram Batang Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri

Hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, yang terbagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan (75%-100%), memuaskan (56%-75%), tidak memuaskan (41%-55%), dan sangat tidak memuaskan (< 40%). Berdasarkan kategori kepuasan yang diperoleh, maka persentase yang diperoleh tiap responden berdasarkan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	15	30%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	32	64%	Memuaskan
3	41% – 55%	2	4%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	1	2%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 15 (30%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 32 (64%) responden dikategorikan memuaskan, 2 (4%) responden dikategorikan tidak memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan, dari seluruh tabel 6 dapat dikategorikan “memuaskan”, secara grafis dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini :



Gambar 2. Diagram batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di wonogiri

Tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibels* (berwujud)

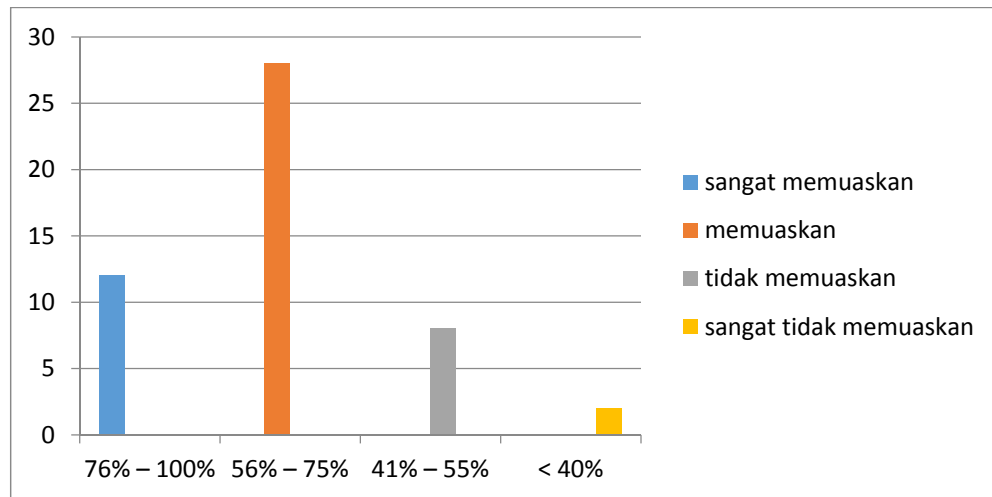
Faktor *tangibels* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan. Jumlah skor empirik diperoleh dengan mengalikan banyaknya responden, banyaknya butir, dan skor maksimal. Misalnya pada aspek *tangibles* reponden 1 yang memiliki 9 butir soal, dengan penskoran maksimal 4, jumlah skor harapan sebesar $(9 \times 4) = 36$. Oleh karena skor empirik sebesar 12, maka persentase jumlah skor empirik terhadap harapan adalah $(12 / 36) \times 100\% = 33.33\%$.

Hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, yang terbagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan (75%-100%), memuaskan (56%-75%), tidak memuaskan (41%-55%), dan sangat tidak memuaskan (< 40%). Berdasarkan hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, maka persentase yang diperoleh tiap responden dengan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *tangibels*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	12	24%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	28	56%	Memuaskan
3	41% – 55%	8	16%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	2	4%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 12 (24%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 28 (56%) responden dikategorikan memuaskan, 8 (16%) responden dikategorikan tidak memuaskan, 2 (4%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan, dari faktor *tangibles* tabel 7 dikategorikan “memuaskan”, secara grafis dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini :



Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *tangibels*

2. Faktor *reliability* (keandalan)

Faktor *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan klub olahraga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan. Jumlah skor empirik diperoleh dengan mengalikan banyaknya responden, banyaknya butir, dan skor maksimal. Misalnya pada aspek *reliability* reponden 1 yang memiliki 7 butir soal, dengan penskoran maksimal 4, jumlah skor harapan sebesar $(7 \times 4) = 28$. Oleh karena skor empirik sebesar 16, maka persentase jumlah skor empirik terhadap harapan adalah $(16 / 28) \times 100\% = 57.14\%$.

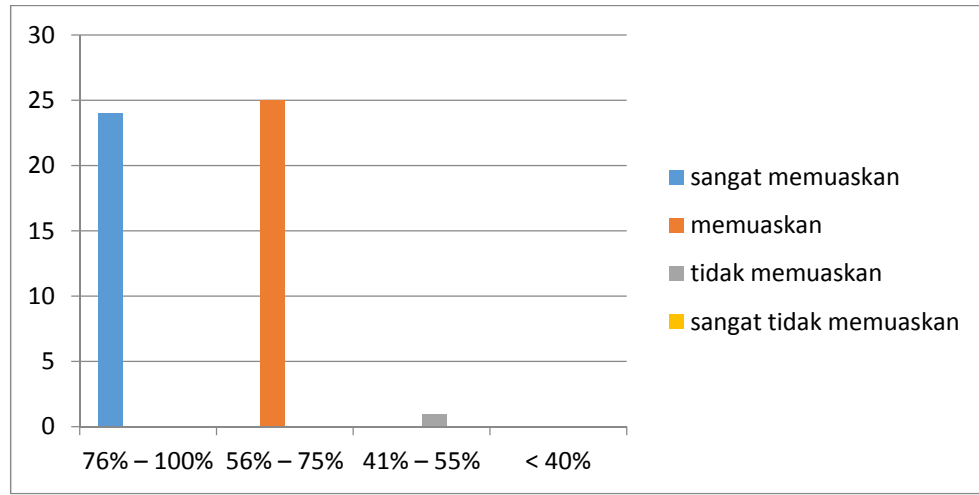
Hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, yang terbagi menjadi empat kategori yaitu

sangat memuaskan (75%-100%), memuaskan (56%-75%), tidak memuaskan (41%-55%), dan sangat tidak memuaskan (< 40%). Berdasarkan hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah mungkur di Wonogiri, maka persentase yang diperoleh tiap responden dengan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *reliability*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	24	48%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	25	50%	Memuaskan
3	41% – 55%	1	2%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	0	0%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 24 (48%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 25 (50%) responden dikategorikan memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan tidak memuaskan, dari faktor *reliability* tabel 7 dikategorikan “memuaskan”, secara grafis dapat dilihat pada Gambar 4 berikut ini :



Gambar 4. Diagram Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *reliability*

3. Faktor *responsive* (ketanggapan)

Faktor *responsive* (ketanggapan) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil dari penelitian dapat dilihat persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan. Jumlah skor empirik diperoleh dengan mengalikan banyaknya responden, banyaknya butir, dan skor maksimal. Misalnya pada aspek *responsive* responden 1 yang memiliki 5 butir soal, dengan penskoran maksimal 4, jumlah skor harapan sebesar $(5 \times 4) = 20$. Oleh karena skor empirik sebesar 10, maka persentase jumlah skor empirik terhadap harapan adalah $(10 / 20) \times 100\% = 50\%$.

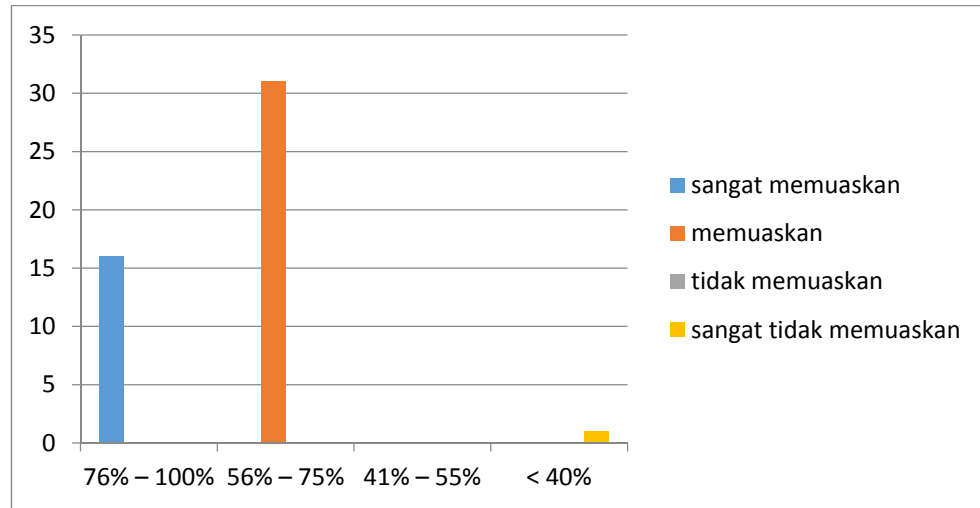
Hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, yang terbagi menjadi empat kategori yaitu

sangat memuaskan (75%-100%), memuaskan (56%-75%), tidak memuaskan (41%-55%), dan sangat tidak memuaskan (< 40%). Berdasarkan hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di wonogiri, maka persentase yang diperoleh tiap responden dengan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *responsive*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	16	32%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	31	62%	Memuaskan
3	41% – 55%	0	0%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	1	2%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 16 (31%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 31 (62%) responden dikategorikan memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan, dari faktor *responsive* table 8 dikategorikan “memuaskan”, secara grafis dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini :



Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *responsive*

4. Faktor *assurance* (jaminan)

Faktor *assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada klub olahraga. Berdasarkan hasil dari penelitian dapat dilihat persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan. Jumlah skor empirik diperoleh dengan mengalikan banyaknya responden, banyaknya butir, dan skor maksimal. Misalnya pada aspek *assurance* reponden 1 yang memiliki 5 butir soal, dengan penskoran maksimal adalah 4, jumlah skor harapan sebesar $(5 \times 4) = 20$. Oleh karena skor empirik sebesar 16, maka persentase jumlah skor empirik terhadap harapan adalah $(16 / 20) \times 100\% = 80\%$.

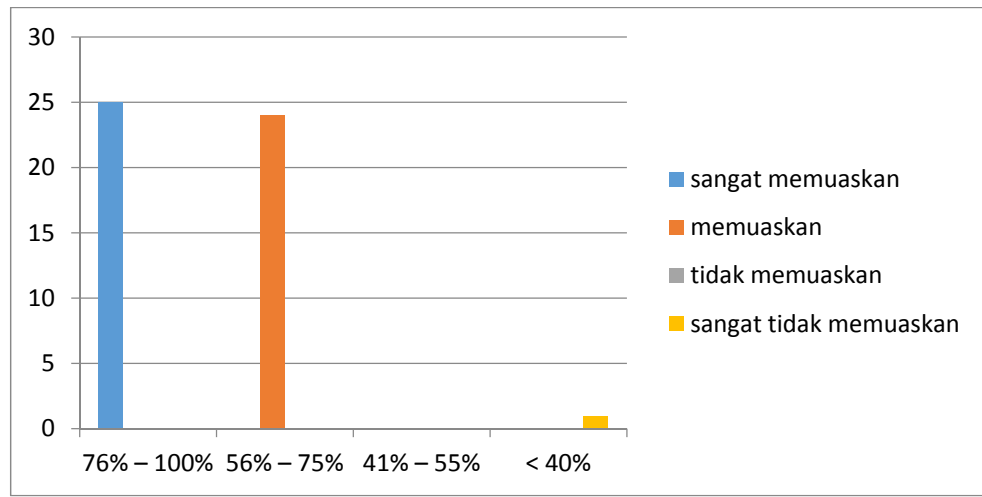
Hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub tenis lapangan gajah mungkur di wonogiri, yang terbagi menjadi empat kategori yaitu

sangat memuaskan (75%-100%), memuaskan (56%-75%), tidak memuaskan (41%-55%), dan sangat tidak memuaskan (< 40%). Berdasarkan hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di wonogiri, maka persentase yang diperoleh tiap responden dengan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Jasa Layanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *assurance*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	25	50%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	24	48%	Memuaskan
3	41% – 55%	0	0%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	1	2%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 25 (50%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 24 (48%) responden dikategorikan memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikn sangat tidak memuaskan, dari faktor *assurance* table 9 dikategorikan “sangat memuaskan”, secara grafis dapat dilihat pada Gambar 6 berikut ini :



Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan di Wonogiri menurut faktor *assurance*

5. Faktor *empathy* (empati)

Faktor *empathy* (empati) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan. Jumlah skor empirik diperoleh dengan mengalikan banyaknya responden, banyaknya butir, dan skor maksimal. Misalnya pada aspek *empathy* responden 1 yang memiliki 4 butir soal, dengan penskoran maksimal adalah 4, jumlah skor harapan sebesar $(4 \times 4) = 16$. Oleh karena skor empirik sebesar 9, maka persentase jumlah skor empirik terhadap harapan adalah $(9 / 16) \times 100\% = 56.25\%$.

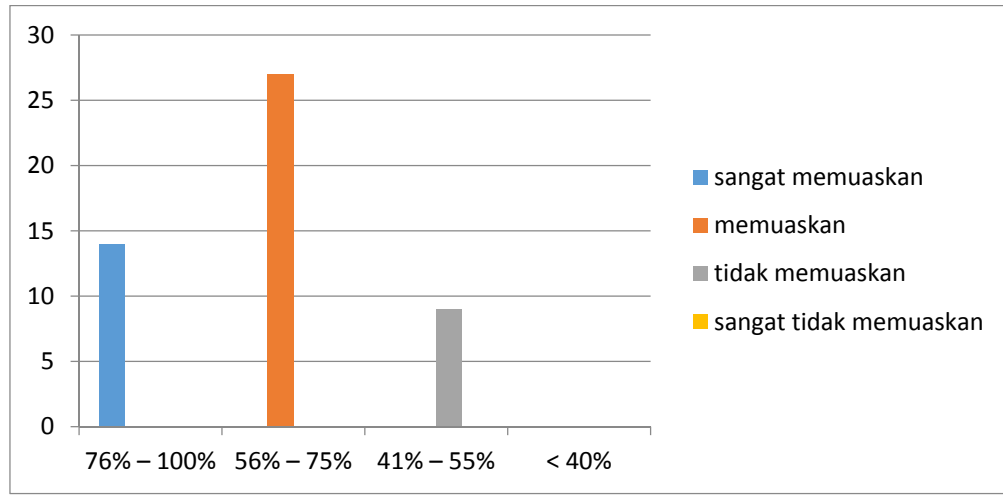
Hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, yang terbagi menjadi empat kategori yaitu

sangat memuaskan (75%-100%), memuaskan (56%-75%), tidak memuaskan (41%-55%), dan sangat tidak memuaskan (< 40%). Berdasarkan hasil tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, maka persentase yang diperoleh tiap responden dengan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *empathy*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	14	28%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	27	54%	Memuaskan
3	41% – 55%	9	18%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	0	0%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 14 (28%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 27 (54%) responden dikategorikan memuaskan, 9 (18%) responden dikategorikan tidak memuaskan, dari faktor *empathy* tabel 10 dikategorikan “memuaskan”, secara grafis dapat dilihat pada Gambar 7 berikut ini :



Gambar 7. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *empathy*

B. Pembahasan

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri diperoleh hasil sangat memuaskan dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 85%. tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri yang berkategori sangat memuaskan 15 orang atau 30%, memuaskan 32 orang atau 64%, tidak memuaskan 2 orang atau 4%, dan sangat tidak memuaskan 1 orang atau 2%.

Dari hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa jasa dan pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri sangat memuaskan. Data tersebut menunjukkan kepuasan anggota masih dalam kategori memuaskan, ini menjadi tantangan bagi manajemen Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri untuk

dapat menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik ini. Pelayanan yang baik tentu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan anggota serta memberikan fokus pelayanan kepada anggota. Pelayanan yang baik tentu saja akan berdampak pada peningkatan anggota, dikarenakan anggota yang merasa puas pasti akan berlatih dengan giat dan senang, bahkan kemungkinan akan mengajak teman untuk ikut. Dengan demikian pelayanan yang baik secara tidak langsung juga akan meningkatkan keuntungan bagi manajemen dan mendapatkan anggota yang lebih banyak untuk dijadikan atlet.

Tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibels* (berwujud)

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasar kan faktor *tangibels* berada pada kategori memuaskan.dalam hal ini faktor yang berwujud meliputi fasilitas fisik seperti lapangan, kebersihan toilet, fasilitas ibadah, fasilitas tempat parkir. Hal tersebut diartikan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri mempunyai pelayanan fasilitas yang cukup baik, dengan adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada anggota dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat anggota untuk selalu

menggunakan jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri. Fasilitas yang dimiliki oleh Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri diantaranya lapangan yang berjumlah 2, lampu penerangan, kamar mandi yang bersih, tempat ibadah, tempat parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, namun ada yang masih kurang yaitu tempat penyimpanan barang yang aman dan fasilitas air minum. Hal ini perlu diperhatikan untuk pihak klub agar menambah fasilitas itu.

2. Faktor *reliability* (keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri faktor keandalan berada pada kategori memuaskan. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Hal tersebut diartikan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat, program latihan yang diberikan pelatih sesuai dan pelatih mempunyai lisensi pelatih, namun ada sedikit kekurangan yaitu kerapian pakaian pelatih pada saat latihan. Seorang anggota (konsumen) yang ada dalam hal ini adalah anggota klub tenis lapangan gajah mungkur pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, anggota menginginkan layanan yang tepat.

3. Faktor *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori memuaskan. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan

memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Dengan adanya keterbukaan klub kepada anggota maka klub mudah untuk membantu dan menanggapi kesulitan anggotanya. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab pelatih yang ramah dan menerima kritik saran dari para anggotanya tentang bagaimana keadaan lapangan maupun kesulitan dalam latihan. Ketanggapan pihak klub dalam memberikan layanan dapat menjadikan para anggota senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan anggota.

4. Faktor *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sangat memuaskan. Faktor jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pelatih untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal tersebut diartikan para pelatih mempunyai kompetensi yang baik khususnya tentang tenis lapangan. Hal tersebut dibuktikan dengan pelatih yang selalu diajak bermain oleh para pemain tenis lapangan yang datang. Selain itu pihak klub memberikan kepastian biaya dan informasi yang jelas anak memberikan kesan yang baik bagi anggota maupun orang tua anggota, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan anggota dapat meningkat.

5. Faktor *Emphaty* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor empati berada pada kategori memuaskan. Faktor empati adalah memberikan perhatian yang tulus yang

diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Hal tersebut diartikan pelatih di Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan anggota. Sikap ramah dan sabar pelatih tenis lapangan menjadikan anggota merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada timbul rasa kepuasan bagi anggotanya.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

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

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengerjakan angket. Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.

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.

3. Peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam hal waktu, biaya, maupun kemampuan berpikir dan bekerja. Namun besar harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di Wonogiri adalah sangat memuaskan (92%). Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut: (1) faktor *tangibles* memuaskan, (2) faktor *reliability* memuaskan, (3) faktor *responsive* memuaskan, (4) faktor *assurance* sangat memuaskan, (5) faktor *empathy* memuaskan. Maka dapat di simpulkan bahwa jasa dan pelayanan di klub tenis lapangan di Wonogiri masuk dalam kategori sangat memuaskan.

B. Implikasi

Hasil dari data penelitian tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub tenis lapangan gajah mungkur di Wonogiri adalah sangat memuaskan. Hal ini tentu dapat membawa implikasi kepada mahasiswa tersebut. Adapun implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Diketahui tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di Wonogiri dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan pada pelayanan.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati) anggota yang menggunakan

kualitas jasa layanan klub tenis lapangan di Wonogiri, perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan pelayanan.

C. Saran-saran

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

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati) anggota yang menggunakan jasa dan layanan klub tenis lapangan di Wonogiri.
2. Bagi pengelola Gor Giri Purnabakti agar selalu menjaga komitmennya untuk memberikan kualitas pelayanan kepada anggota. Dengan pelayanan yang sekarang diberikan sudah sesuai dengan kepuasan anggota.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif

Daftar Pustaka

- Amstrong, dan Kotler. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*. Edisi Kesembilan. Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Taktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta.
- Brown, J. (2007). *Tennis Steps to Succes (Tenis Tingkat Pemula)*. Penerjemah: Dian Ruslaini. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dekdikbud. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dekdikbud. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jayawardana. (2010). *Olahraga lempar cakram*. Bekasi: Adhi Aksara Abadi Indonesia.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Edisi pertama). Salemba Empat. Jakarta.
- Lardner, Rex. (1994). *Teknik Dasar Tenis Strategi dan Taktik Yang Akurat*. Semarang: Dahara Prize.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmoedin As. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukadiyanto. (2005). Model Pembelajaran Permainan Tenis Lapangan Bagi Mahasiswa. *Jurnal Kependidikan, Volume 1, nomor 1 Juli 2005*. 36.
- _____. (2005). Prinsip-Prinsip Pola Bermain Tenis Lapangan. *Jurnal Olahraga Prestasi, Volume 1, nomor 2 Juli 2005*. 265.
- Suwandi, Suparlan. (2000). *Perawatan Mesin*. Penerbit: ITB Bandung
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Soegiyono KS. (2013). Keikutsertaan Masyarakat dalam Kegiatan Olahraga. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia, Volume 3*.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Universitas Pendidikan Indonesia. 2016. *Pedoman Karya Ilmiah*. Bandung: UPI Bandung.
- Yudik P. (2013). Kesadaran Masyarakat Berolahraga untuk Peningkatan Kesehatan dan Pembangunan Nasional. *Medikora volume XI Oktober 2013*. 223.
- Zeithaml, et. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan *Expert Judgement*

Kepada Yth,
Bapak Sulistiyono, S.Pd., M.Pd.
Dosen Jurusan PKR
Di Fakultas Ilmu Keolahragaan

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas akhir (TA), dengan ini saya :

Nama : Trias Wahyu Dianti

NIM : 14601244037

Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Judul TA : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Gajah Mungkur di wonogiri

dengan hormat mohon Bapak/ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian skripsi yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: proposal skripsi, kisi-kisi instrumen penelitian skripsi, dan draf instrumen penelitian skripsi.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/ibu diucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing TA



Yudianto, S.Pd.Jas. M.Pd.

NIP 19810702200591001

Yogyakarta, 26 Februari 2018

Pemohon,



Trias Wahyu Dianti

NIM 14601244037

Lampiran 2. Surat hasil *Expert Judgement*

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TA

Nama Mahasiswa : Trias Wahyu Dianti

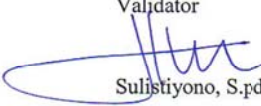
NIM : 14601244037

Judul TA : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub
Tenis Layanan Gajah Mungkur di Wonogiri.

No.	Variabel	Sarana/Tanggapan
1.	1 Maret 2018	penjelasan tingkat kepuasan dan layanan
2.	13 Maret 2018	pengkoreksian Angket
3.	19 Maret 2018	Peretujuan Uji Coba (Penelitian)
	Komentar Umum/Lain-lain:	

Yogyakarta, 26 Februari 2018

Validator


Sulistyono, S.pd., M.Pd.

NIP 197612122008121001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulstiyono, S.Pd., M.Pd.

NIP : 197612122008121001

Jurusan : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Menyatakan bahwa instrument penelitian TA atas nama mahasiswa :

Nama : Trias Wahyu Dianti

NIM : 14601244037

Program studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Judul TA : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub
Tenis Layanan Gajah Mungkur di Wonogiri.

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TA tersebut dapat dinyatakan :

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan.

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagai terlampir

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Februari 2018

Validation



Sulstiyono, S.pd., M.Pd.

NIP 197612122008121001

Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian

Angket Uji coba Instrumen

Di Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur

Dengan judul Skripsi:

Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Layanan Klub Tenis Lapangan
Gajah Mungkur di Wonogiri

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tempat & Tgl Lahir :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Baca setiap butir dengan seksama
2. Berilah tanda (\checkmark) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom disamping pernyataan.

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

C. Pertanyaan

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

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<i>Tangibles</i> (Berwujud)				
1.	Kondisi lapangan tenis yang digunakan untuk latihan				
2.	Lampu penerangan yang ada di dalam lapangan				
3.	Bola yang dipakai saat latihan				
4.	Fasilitas tempat ibadah				
5.	Kebersihan kamar mandi				
6.	Ketersediaan fasilitas tempat parkir				
7.	Fasilitas ruang tunggu				
8.	Ketersediaan tempat penyimpanan barang				
9.	Fasilitas air minum yang tersedia				
	<i>Reliability</i> (Keandalan)				
10.	Ketepatan pelatih pada saat datang ke tempat latihan				
11.	Metode latihan yang digunakan				
12.	Progam latihan yang diberikan pelatih				
13.	Profesionalitas pelatih saat melatih				
14.	Lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih				
15.	Kerapihan pakaian pelatih pada saat latihan				
16.	Saat latihan pelatih memberikan contoh				
	<i>Responsive</i> (Ketanggapan)				
17.	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan				
18.	Kemudahan pengurus klub untuk ditemui				
19.	Tanggapan klub dan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya				
20.	Keterbukaan klub untuk membantu kesulitan anggotanya				
21.	Keramahan pelatih terhadap anggota klub				
	<i>Assurance</i> (Kepastian)				
22.	Kepastian biaya yang diberikan oleh klub				
23.	Jaminan keamanan pada kendaraan yang terparkir di tempat yang disediakan oleh klub				
24.	Cara klub dalam memberikan informasi yang jelas terhadap orangtua				
25.	Pelatih mempunyai sikap yang santun				
26.	Pelatih mempunyai kompetensi yang baik				
	<i>Emphaty</i> (Empati)				
27.	Klub memahami kebutuhan anggota				
28.	Pelatih memberikan perhatian kepada anggota				
39.	Pelatih menegur peringatan kepada anggota yang				

	membuat kesalahan				
30.	Menciptakan susasana latihan yang nyaman				

Lampiran 4. Data Uji Coba

no	Tangibles					Reliability					Responsive					Assurance					Empathy				total						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	1	2	3		4	5	1	2	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	70
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	4	3	3	4	3	3	4	57	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	81	
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
6	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
7	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
8	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	91	
11	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	89	
12	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	92	
13	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	89	
14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
15	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	81	
16	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	83	
17	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	93
18	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2	77
19	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	86	
20	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	

Lampiran 5. Uji Validasi dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	80.65	226.239	.879	.962
P2	81.05	226.155	.807	.963
P3	80.70	227.168	.887	.962
P4	80.65	226.239	.879	.962
P5	81.35	228.976	.726	.963
P6	81.25	229.355	.685	.964
P7	81.05	233.103	.520	.965
P8	81.15	225.503	.773	.963
P9	81.25	227.250	.715	.964
P10	80.50	236.053	.620	.964
P11	80.65	240.345	.523	.965
P12	81.25	229.355	.685	.964
P13	80.75	234.829	.788	.964
P14	80.65	230.450	.766	.963
P15	81.00	230.947	.671	.964
P16	80.55	235.418	.522	.965
P17	80.90	228.832	.790	.963
P18	80.75	233.671	.622	.964
P19	80.80	225.747	.891	.962
P20	80.55	235.418	.522	.965
P21	80.45	234.050	.603	.964
P22	80.55	235.418	.522	.965
P23	80.75	233.671	.622	.964
P24	80.50	235.842	.633	.964
P25	80.80	227.326	.579	.965
P26	80.60	228.147	.694	.964
P27	80.90	231.989	.584	.964
P28	80.55	234.366	.784	.963
P29	81.25	229.355	.685	.964
P30	80.60	228.147	.694	.964

R hitung > R table = 0,423

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Colombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 fax: 282. 299. 291. 541

Nomor : 03.53/UN.34.16/PP/2018.

22 Maret 2018.

Lamp. : 1Eks

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

**Kepada Yth.
Ketua Pengelola Klub Tenis
Lapangan Gajah Mungkur
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:

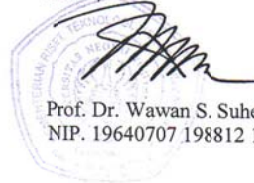
Nama : trias Wahyu Dianti
NIM : 14601244037
Program Studi : PJKR.
Dosen Pembimbing : Yudanto, M.Pd.
NIP : 19810702200501001

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 25 Maret s/d 14 April 2018.
Tempat/Objek : Klub Tenis Lapangan Gajahmungkur Wonogiri
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur Wonogiri.

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

Dekan,



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

Tembusan :

1. Kaprodi PJKR.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswaybs.

Lampiran 7. Angket Penelitian

Angket Penelitian

Di Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur

Dengan judul Skripsi:

Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Layanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri

D. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tempat & Tgl Lahir :

E. PETUNJUK PENGISIAN

3. Baca setiap butir dengan seksama
4. Berilah tanda (\checkmark) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom disamping pernyataan.

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

F. Pertanyaan

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

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<i>Tangibles</i> (Berwujud)				
1.	Kondisi lapangan tenis yang digunakan untuk latihan				
2.	Lampu penerangan yang ada di dalam lapangan				
3.	Bola yang dipakai saat latihan				
4.	Fasilitas tempat ibadah				
5.	Kebersihan kamar mandi				
6.	Ketersediaan fasilitas tempat parkir				
7.	Fasilitas ruang tunggu				
8.	Ketersediaan tempat penyimpanan barang				
9.	Fasilitas air minum yang tersedia				
	<i>Reliability</i> (Keandalan)				
10.	Ketepatan pelatih pada saat datang ke tempat latihan				
11.	Metode latihan yang digunakan				
12.	Progam latihan yang diberikan pelatih				
13.	Profesionalitas pelatih saat melatih				
14.	Lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih				
15.	Kerapihan pakaian pelatih pada saat latihan				
16.	Saat latihan pelatih memberikan contoh				
	<i>Responsive</i> (Ketanggapan)				
17.	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan				
18.	Kemudahan pengurus klub untuk ditemui				
19.	Tanggapan klub dan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya				
20.	Keterbukaan klub untuk membantu kesulitan anggotanya				
21.	Keramahan pelatih terhadap anggota klub				
	<i>Assurance</i> (Kepastian)				
22.	Kepastian biaya yang diberikan oleh klub				
23.	Jaminan keamanan pada kendaraan yang terparkir di tempat yang disediakan oleh klub				
24.	Cara klub dalam memberikan informasi yang jelas terhadap orangtua				
25.	Pelatih mempunyai sikap yang santun				
26.	Pelatih mempunyai kompetensi yang baik				
	<i>Emphaty</i> (Empati)				
27.	Klub memahami kebutuhan anggota				
28.	Pelatih memberikan perhatian kepada anggota				
39.	Pelatih menegur peringatan kepada anggota yang				

	membuat kesalahan				
30.	Menciptakan susasana latihan yang nyaman				

Lampiran 9. Faktor Tangibles

responden	Tangibles									total	skor harapan	persen	kategori
	soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	soal 7	soal 8	soal 9				
1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	12	36	33.33	STM
2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	36	30.56	STM
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	36	97.22	SM
4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	22	36	61.11	M
5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25	36	69.44	M
6	3	2	3	3	3	2	4	3	2	25	36	69.44	M
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75.00	M
8	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	36	52.78	TM
9	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	36	80.56	SM
10	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25	36	69.44	M
11	3	3	3	2	2	3	3	3	4	26	36	72.22	M
12	3	3	3	4	3	2	2	3	3	26	36	72.22	M
13	4	4	3	2	2	4	3	4	2	28	36	77.78	SM
14	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	36	69.44	M
15	3	2	3	2	2	2	4	3	2	23	36	63.89	M
16	3	2	3	3	2	2	4	3	2	24	36	66.67	M
17	3	3	3	3	2	2	3	3	2	24	36	66.67	M
18	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30	36	83.33	SM
19	3	2	3	3	2	2	3	3	2	23	36	63.89	M
20	3	3	3	4	4	3	2	3	2	27	36	75.00	M
21	3	2	3	2	2	2	2	3	2	21	36	58.33	TM
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	36	72.22	M
23	2	3	3	3	3	3	3	3	2	24	36	66.67	TM
24	4	3	4	3	3	3	4	4	3	31	36	86.11	SM
25	4	3	3	4	4	4	4	2	4	30	36	83.33	SM
26	3	3	4	3	3	4	3	3	2	28	36	77.78	SM
27	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	36	83.33	SM
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75.00	M
29	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	36	66.67	M
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75.00	M
31	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	36	66.67	M
32	3	3	4	2	3	2	2	3	2	24	36	66.67	M
33	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31	36	86.11	SM
34	4	3	4	2	4	2	2	4	2	27	36	75.00	M
35	3	2	3	3	2	2	3	3	2	23	36	63.89	M
36	4	4	4	4	4	2	4	4	1	31	36	86.11	SM
37	2	2	2	3	3	3	2	2	2	21	36	58.33	TM
38	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	36	75.00	M
39	4	4	4	3	2	3	4	4	1	29	36	80.56	SM
40	4	3	3	4	2	4	3	4	2	29	36	80.56	SM
41	3	4	3	3	2	2	3	3	2	25	36	69.44	M
42	3	3	2	2	3	4	2	3	2	24	36	66.67	M
43	3	2	4	2	2	3	2	3	1	22	36	61.11	M
44	3	2	3	3	3	3	2	3	2	24	36	66.67	M
45	3	2	2	3	1	2	2	3	2	20	36	55.56	TM
46	2	3	3	3	2	4	3	2	2	24	36	66.67	M
47	3	2	3	2	1	1	3	3	1	19	36	52.78	TM
48	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	36	55.56	TM
49	3	2	2	2	2	3	4	4	3	25	36	69.44	M
50	2	2	3	3	1	3	2	2	2	20	36	55.56	TM
JMLH										1243	1800	69.06	M
MEAN										24.86			
MAX										35			
MIN										11			
SD										4.42			

Lampiran 10. Reliability

Responden	Reliability							total	skor harapan	persen	kategori
	soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	soal 7				
1	2	3	3	2	2	1	3	16	28	57.14	M
2	2	2	2	2	1	2	1	12	28	42.86	TM
3	4	3	1	4	4	4	2	22	28	78.57	SM
4	3	3	3	3	3	2	3	20	28	71.43	M
5	3	3	3	3	3	2	3	20	28	71.43	M
6	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
7	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
8	3	4	3	3	4	3	4	24	28	85.71	SM
9	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
10	3	3	3	3	3	4	4	23	28	82.14	SM
11	3	3	3	3	2	2	4	20	28	71.43	M
12	3	2	3	3	4	3	3	21	28	75.00	M
13	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
14	3	3	3	3	3	2	3	20	28	71.43	M
15	4	3	3	3	3	3	3	22	28	78.57	SM
16	4	3	3	3	3	3	3	22	28	78.57	SM
17	4	3	3	3	3	3	4	23	28	82.14	SM
18	3	3	3	3	3	4	3	22	28	78.57	SM
19	3	3	3	2	3	2	3	19	28	67.86	M
20	3	3	3	3	3	4	3	22	28	78.57	SM
21	3	3	3	3	3	2	3	20	28	71.43	M
22	3	3	4	4	3	2	3	22	28	78.57	SM
23	3	3	3	2	3	3	3	20	28	71.43	M
24	4	3	4	4	4	3	4	26	28	92.86	SM
25	4	4	4	4	4	4	4	28	28	100.00	SM
26	4	4	4	4	3*	3	3	25	28	89.29	SM
27	2	4	4	4	4	3	4	24	28	85.71	SM
28	3	3	2	3	3	3	3	20	28	71.43	M
29	3	3	3	3	3	2	3	20	28	71.43	M
30	3	3	3	3	3	4	3	22	28	78.57	SM
31	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
32	4	4	4	4	3	4	4	27	28	96.43	SM
33	3	3	4	3	3	3	3	22	28	78.57	SM
34	4	4	4	4	4	4	3	27	28	96.43	SM
35	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
36	4	3	4	3	4	4	3	25	28	89.29	SM
37	2	3	3	3	3	2	3	19	28	67.86	M
38	3	3	3	3	3	4	4	23	28	82.14	SM
39	4	3	4	4	4	3	4	26	28	92.86	SM
40	3	4	4	4	3	3	4	25	28	89.29	SM
41	3	3	3	3	3	3	3	21	28	75.00	M
42	3	4	1	3	3	2	2	18	28	64.29	M
43	1	3	2	2	3	3	3	17	28	60.71	M
44	3	3	3	3	2	3	3	20	28	71.43	M
45	3	4	4	3	3	2	3	22	28	78.57	SM
46	3	2	2	3	2	3	4	19	28	67.86	M
47	2	2	2	3	2	2	3	16	28	57.14	M
48	3	3	3	4	3	3	3	22	28	78.57	SM
49	3	2	1	3	3	4	2	18	28	64.29	M
50	3	3	4	4	3	2	3	22	28	78.57	SM
JMLH								1070	1400	76.43	SM
MEAN								21.4			
MAX								28			
MIN								12			
STD								2.99			

Lampiran 11. Faktor Responsive

Responden	Responsive					total	skor harapan	persen	kategori
	soal 1	soal 2	soal 3	soal 3	soal 5				
1	2	2	1	1	4	10	20	50	TM
2	1	2	1	1	1	6	20	30	STM
3	4	4	4	4	4	20	20	100	SM
4	2	2	3	2	3	12	20	60	M
5	2	2	3	3	3	13	20	65	M
6	3	3	3	3	3	15	20	75	M
7	3	3	3	3	3	15	20	75	M
8	3	4	4	2	3	16	20	80	SM
9	3	3	3	3	3	15	20	75	M
10	3	3	3	3	4	16	20	80	SM
11	4	3	3	3	4	17	20	85	SM
12	3	4	3	3	3	16	20	80	SM
13	3	3	3	4	3	16	20	80	SM
14	3	2	2	3	3	13	20	65	M
15	3	3	3	3	3	15	20	75	M
16	2	2	3	3	3	13	20	65	M
17	3	3	3	3	4	16	20	80	SM
18	3	3	3	3	3	15	20	75	M
19	3	3	3	3	3	15	20	75	M
20	3	3	3	3	3	15	20	75	M
21	2	3	3	3	3	14	20	70	M
22	2	3	3	3	3	14	20	70	M
23	3	2	3	2	3	13	20	65	M
24	4	4	3	4	4	19	20	95	SM
25	4	3	4	4	4	19	20	95	SM
26	2	2	3	3	4	14	20	70	M
27	2	2	2	3	4	13	20	65	M
28	3	3	3	3	3	15	20	75	M
29	3	3	3	3	3	15	20	75	M
30	3	3	3	3	3	15	20	75	M
31	3	3	3	3	3	15	20	75	M
32	3	4	4	3	4	18	20	90	SM
33	4	3	4	4	3	18	20	90	SM
34	3	1	3	4	4	15	20	75	M
35	3	3	3	3	3	15	20	75	M
36	3	4	4	4	3	18	20	90	SM
37	2	2	3	2	3	12	20	60	M
38	3	3	3	3	3	15	20	75	M
39	3	3	3	4	4	17	20	85	SM
40	3	4	3	4	4	18	20	90	SM
41	3	3	3	3	3	15	20	75	M
42	3	2	4	3	3	15	20	75	M
43	4	2	3	3	4	16	20	80	SM
44	3	2	2	3	3	13	20	65	M
45	3	2	3	3	3	14	20	70	M
46	3	3	3	2	3	14	20	70	M
47	3	4	3	3	3	16	20	80	SM
48	4	3	3	2	3	15	20	75	M
49	3	1	1	3	3	11	20	55	TM
50	3	4	3	2	3	15	20	75	M
					JMLH	745	1000	74.5	M
					MEAN	14.9			
					MAX	20			
					MIN	6			
					STD	2.37547			

Lampiran 12. Lampiran Assurance

Responden	Assurance					total	skor harapan	persen	kategori
	soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5				
1	4	3	3	3	3	16	20	80	SM
2	2	2	2	1	1	8	20	40	STM
3	4	2	4	4	4	18	20	90	SM
4	3	2	3	2	3	13	20	65	M
5	3	2	3	2	3	13	20	65	M
6	3	3	3	4	3	16	20	80	SM
7	3	3	3	4	3	16	20	80	SM
8	3	4	3	4	4	18	20	90	SM
9	3	3	3	3	3	15	20	75	M
10	3	3	3	4	4	17	20	85	SM
11	3	3	4	3	3	16	20	80	SM
12	2	3	4	1	2	12	20	60	M
13	2	2	3	3	3	13	20	65	M
14	3	3	3	3	3	15	20	75	M
15	3	2	3	2	3	13	20	65	M
16	3	3	3	3	4	16	20	80	SM
17	4	3	4	4	4	19	20	95	SM
18	3	3	4	4	4	18	20	90	SM
19	3	2	3	2	3	13	20	65	M
20	3	4	3	3	3	16	20	80	SM
21	3	2	3	3	3	14	20	70	M
22	3	3	4	4	3	17	20	85	SM
23	2	3	3	2	3	13	20	65	M
24	3	4	3	4	4	18	20	90	SM
25	4	4	4	4	4	20	20	100	SM
26	4	3	3	4	3	17	20	85	SM
27	4	3	4	3	2	16	20	80	SM
28	2	3	3	3	3	14	20	70	M
29	3	2	3	3	3	14	20	70	M
30	3	2	3	3	3	14	20	70	M
31	3	2	3	4	3	15	20	75	M
32	3	4	3	4	4	18	20	90	SM
33	3	3	4	3	3	16	20	80	SM
34	4	3	3	4	4	18	20	90	SM
35	3	2	3	3	3	14	20	70	M
36	3	3	4	3	4	17	20	85	SM
37	3	3	3	3	3	15	20	75	M
38	3	3	3	3	3	15	20	75	M
39	3	2	4	4	4	17	20	85	SM
40	3	3	4	4	3	17	20	85	SM
41	3	2	3	3	3	14	20	70	M
42	2	3	2	3	3	13	20	65	M
43	2	4	3	4	4	17	20	85	SM
44	3	4	3	3	3	16	20	80	SM
45	2	3	2	4	4	15	20	75	M
46	2	2	3	3	3	13	20	65	M
47	3	1	3	2	3	12	20	60	M
48	3	2	2	3	3	13	20	65	M
49	2	3	3	2	3	13	20	65	M
50	3	3	3	3	4	16	20	80	SM
JMLH						762	1000	76.2	SM
MEAN						15.24			
MAX						20			
MIN						8			
STD						2.22747			

Lampiran 13. Faktor Empathy

Responden	Empathy				total	skor harapan	persen	kategori
	soal 1	soal 2	soal 3	soal 4				
1	2	3	3	1	9	16	56.25	TM
2	1	2	3	1	7	16	43.75	TM
3	4	4	4	4	16	16	100.00	SM
4	3	3	3	2	11	16	68.75	M
5	2	2	3	3	10	16	62.50	M
6	3	3	3	3	12	16	75.00	M
7	3	3	3	3	12	16	75.00	M
8	4	4	4	2	14	16	87.50	SM
9	3	3	3	3	12	16	75.00	M
10	3	4	3	3	13	16	81.25	SM
11	1	3	3	3	10	16	62.50	M
12	3	3	4	3	13	16	81.25	SM
13	2	3	3	4	12	16	75.00	M
14	3	3	3	3	12	16	75.00	M
15	2	3	2	3	10	16	62.50	M
16	3	3	3	3	12	16	75.00	M
17	3	3	3	3	12	16	75.00	M
18	3	3	3	3	12	16	75.00	M
19	3	3	3	3	12	16	75.00	M
20	4	3	3	3	13	16	81.25	SM
21	2	3	3	3	11	16	68.75	M
22	2	1	2	3	8	16	50.00	TM
23	3	3	2	2	10	16	62.50	M
24	3	4	4	4	15	16	93.75	SM
25	3	4	4	4	15	16	93.75	SM
26	4	4	3	3	14	16	87.50	SM
27	2	3	3	3	11	16	68.75	M
28	2	3	3	3	11	16	68.75	M
29	2	1	2	3	8	16	50.00	TM
30	3	3	3	3	12	16	75.00	M
31	3	3	3	3	12	16	75.00	M
32	4	3	3	3	13	16	81.25	SM
33	3	3	4	4	14	16	87.50	SM
34	3	3	3	4	13	16	81.25	SM
35	3	3	3	3	12	16	75.00	M
36	4	4	4	4	16	16	100.00	SM
37	3	3	3	2	11	16	68.75	M
38	3	3	3	3	12	16	75.00	M
39	3	3	3	4	13	16	81.25	SM
40	3	3	3	4	13	16	81.25	SM
41	2	3	3	3	11	16	68.75	M
42	3	1	2	3	9	16	56.25	TM
43	3	2	4	3	12	16	75.00	M
44	3	3	3	3	12	16	75.00	M
45	2	3	4	3	12	16	75.00	M
46	1	3	3	2	9	16	56.25	TM
47	1	3	2	3	9	16	56.25	TM
48	2	3	2	2	9	16	56.25	TM
49	2	1	3	3	9	16	56.25	TM
50	3	4	2	2	11	16	68.75	M
JMLH					581	800	72.63	M
MEAN					11.62			
MAX					16			
MIN					7			
STD					2.00			