

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS JASA  
PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS GARUDA JAYA  
DI PURWOREJO**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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



Oleh:  
Alang Panji Anggara Sukma  
14601241050

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

# **TINGKAT KEPUASAN ORANG TUATERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS GARUDA JAYA DI PURWOREJO**

Oleh:  
Alang Panji Anggara Sukma  
NIM. 14601241050

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo. Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua sekolah bulutangkis Garuda Jaya yang berjumlah 32 wali murid. Instrumen yang digunakan berupa angket dengan 40 butir pernyataan. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berada pada kategori “sangat rendah” 12,50%, “rendah” 12,50%, “sedang” 34,375%, “tinggi” 40,625%, dan “sangat tinggi” 0%.

Kata kunci: tingkat kepuasan, jasa pelayanan, sekolah bulutangkis Garuda Jaya

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alang Panji Anggara Sukma

NIM : 14601241050

Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Jasa  
Pelayanan Sekolah Bulutangkis Di Purworejo

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

Yogyakarta, 4 Juni 2018  
Yang menyatakan,



Alang Panji Anggara Sukma  
NIM 1460124050

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS JASA  
PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS DI PURWOREJO**

Disusun Oleh:

Alang Panji Anggara Sukma  
14601241050

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

Yogyakarta, Mei 2018

Mengetahui  
Ketua Prodi Studi



Dr. Guntur, M.Pd  
NIP. 198109262006041001

Disetujui  
Dosen Pembimbing



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

W

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS JASA  
PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS DI PURWOREJO**

Disusun oleh:

Alang Panji Anggara Sukma  
NIM 1460241050

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 4 Juli 2018

**TIM PENGUJI**

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Amat Komari, M.Si		24/7/2018
Nurhadi Santoso, M.Pd.		24/7/2018
AM. Bandi Utama, M.Pd.		27/7/2018

Yogyakarta, 24 Juli 2018  
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



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

## **MOTTO**

*“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju kesana”*

**(Theodore Rosevelt)**

*“Semua impian kita dapat terwujud jika kita mempunyai keberanian untuk  
mengejarinya”*

**(Walt Disney)**

*Yen musuhe gedhe, gampang dikalahke*

*Cepet di playokke, mlayu mrono-mrene*

*Sabar nunggu sedhela entek tenagane*

*Sabar nunggu sedhela entek tenagane*

**(Amat Komari )**

## **PERSEMBAHAN**

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

1. Kedua orang tua saya, Ibunda Puji Astuti dan Ayahanda Suprpto terimakasih atas segala doa dan kasih sayang, dukungan, perhatian, pengorbanan, kesabaran serta nasihat yang diberikan padaku
2. Adik saya, Aura Wening Prahastuti terimakasih telah membuat saya termotivasi memberikan contoh yang baik sebagai seorang kakak.

## KATA PENGANTAR

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

1. Amat Komari, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sekretaris dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Dr. Guntur, M.Pd Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Ketua pembina di Sekolah Bulutangkis , yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi

6. Pengurus, Pelatih, Orang Tua siswa sekolah bulutangkis Garuda Jaya yang telah yang telah memberikan bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

7. Rekan-rekan PJKR, dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, baik penyusunannya maupun penyajiannya disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, segala bentuk masukan yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan lebih lanjut. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman

Yogyakarta, 4 Juni 2018  
Penulis,



Alang Panji Anggara Sukma  
NIM 14601241050

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Pengertian Kepuasan .....	8
2. Hakikat Orang Tua .....	12
3. Kualitas Jasa Pelayanan .....	13
4. Pengertian Bulutangkis .....	14
5. Sekolah Bulutangkis .....	18
B. Penelitian yang Relevan.....	21
C. Kerangka Berpikir .....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
D. Definisi Operasional Variabel .....	25
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	26
F. Validitas dan Reliabilitas .....	28
G. Teknik Analisi Data .....	32

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Faktor berwujud ( <i>Tangibles</i> ).....	36
2. Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	38
3. Ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> ) .....	40
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	42
5. Empati ( <i>Empaty</i> ).....	44
B. Pembahasan.....	46
C. Keterbatasan Hasil Peneliti .....	51
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	53
B. Implikasi .....	53
C. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba .....	27
Tabel 2. Hasil Ujicoba Validitas Instrumen .....	30
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 5. Norma Penilaian .....	32
Tabel 6. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo .....	34
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo .....	35
Tabel 8. Deskriptif Statistik Faktor Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) .....	36
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Faktor Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) .....	37
Tabel 10. Deskriptif Statistik Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	38
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	39
Tabel 12. Deskriptif Statistik Faktor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	40
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	41
Tabel 14. Deskriptif Statistik Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	42
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	43
Tabel 16. Deskriptif Statistik Faktor Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	44
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Faktor Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo .....	34
Gambar 2. Diagram Batang Faktor Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) .....	36
Gambar 3. Diagram Batang Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	38
Gambar 4. Diagram Batang Faktor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	40
Gambar 5. Diagram Batang Faktor Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	42
Gambar 6. Diagram Batang Faktor Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas .....	57
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian Penelitian dari Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo .....	58
Lampiran 3. Angket Uji Coba .....	59
Lampiran 4. Data Uji Coba .....	61
Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas .....	61
Lampiran 6. Tabel r .....	63
Lampiran 7. Angket Penelitian .....	64
Lampiran 8. Data Penelitian.....	66
Lampiran 9. Deskriptif Statistik .....	68
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Permainan bulutangkis di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Olahraga ini menarik minat berbagai kelompok masyarakat. Olahraga bulutangkis ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan, dan pria maupun wanita untuk memainkan olahraga bulutangkis ini di dalam maupun di luar ruangan untuk rekreasi dan juga untuk ajang persaingan (Grice, 2007: 1). Banyak manfaat dan keuntungan yang diambil dari permainan bulutangkis seperti manfaat sosial, hiburan, dan mental. Manfaat sosial mempererat kerukunan dan silaturahmi melalui permainan bulutangkis, manfaat hiburan seperti dapat memperoleh kesenangan dan kebahagiaan saat bermain bulutangkis, manfaat mental terbiasa menghadapi orang lain.

Permainan ini bersifat individual yang dapat dilakukan secara perorangan dengan cara satu lawan satu atau pun dua orang lawan dua orang. Dalam permainan bulutangkis dibutuhkan beberapa sarana dan prasarana seperti, raket sebagai alat pemukul dan shuttlecock sebagai objek pukul, lapangan bulutangkis berbentuk segi empat dan dibatasi oleh net untuk memisahkan antara permainan sendiri dengan daerah permainan lawan. Perkembangan bulutangkis di Indonesia semakin terlihat dengan adanya pembinaan-pembinaan olahraga bulutangkis di berbagai daerah dan semakin banyak event atau pertandingan bulutangkis di daerah. Pembinaan olahraga bulutangkis sudah ada dilembaga-lembaga pendidikan formal, baik SD, SMP, dan SMA melalui kegiatan ekstrakurikuler

yang diadakan di sekolah maupun lembaga pendidikan non formal seperti klub atau sekolah bulutangkis.

Sekolah bulutangkis adalah salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang jasa. Tujuan dari adanya pembinaan di sekolah bulutangkis ini adalah untuk pencarian bibit-bibit baru pemain berbakat dan untuk menunjukkan prestasi ditingkat nasional maupun internasional. Adanya pembinaan ini juga sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis.

Proses pembinaan pemain bulutangkis di Kabupaten Purworejo telah dilakukan oleh banyak sekolah, salah satunya adalah Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya merupakan salah satu sekolah bulutangkis yang didirikan di Kabupaten Purworejo pada 11 Mei 2001 hingga saat ini. Peserta yang mengikuti pelatihan bulutangkis ini terdiri dari berbagai kelompok umur usia dini, pemula sampai remaja . Pelatihan diselenggarakan di Gedung GSH dan SMA Bruderan Kabupaten Purworejo. Mayoritas pelatih Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Kabupaten Purworejo berasal dari alumni Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Sehingga mempunyai keterampilan dan pengalaman yang cukup untuk membina pesertanya.

Sampai saat ini jumlah pembinanya masih tergolong cukup yaitu dengan pelatih utama 1 orang dan asisten pelatih 4 orang. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang dipimpin oleh pelatih yang memiliki nama Toto Raharjo menyusun jadwal lima kali latihan dalam satu minggu yaitu: pada hari Selasa pukul 15.00-19.00 WIB, Rabu pukul 15.00-19.00 WIB, Kamis pukul 15.00-19.00 , Sabtu

pukul 16.00-19.00 WIB, Minggu pukul 08.00-12.00. Saat ini ada 45 siswa yang terdaftar sebagai anggota Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, biaya pendaftaran di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya adalah sebesar Rp.150.000,00. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu: tersedianya 5 lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, kamar mandi, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah. Program latihan yang diberikan pelatih kepada siswanya berbeda-beda, semua itu tergantung kemampuan individu masing-masing atau kelas masing masing seperti usia dini, anak-anak, pemula dan remaja.

Dana yang digunakan untuk pengelolaan bersumber dari iuran bulanan para anggota. Iuran ini dibedakan menurut kelas yang telah dipilih sebelumnya sesuai dengan keterampilan dan kemampuan. Untuk mencapai prestasi puncak dalam bulutangkis, diperlukan kerja sama antara siswa, orang tua dan pelatih serta didukung dengan sarana prasarana yang memadai.

Orang tua sangat berpengaruh bagi kemajuan prestasi anaknya dan memiliki tanggung jawab untuk mendidik, memotivasi dan membimbing anak-anaknya untuk mencapai tahapan tertentu. Peran pembina pun juga tidak dapat dikesampingkan. Sebagai penransfer ilmu seorang pembina atau pelatih harus mengerti apa saja latihan yang dibutuhkan oleh siswa dan memahami karakteristik berbagai siswa. Selain itu, pelatih juga mempunyai peran yang sama seperti orang tua yaitu sebagai motivator. Sebagai contoh, pelatih sebelum memulai latihan terlebih dahulu memotivasi siswanya supaya selalu giat dan semangat dalam

latihan sehingga diharapkan keterampilannya bisa cepat meningkat. Khususnya pada siswa pemula, apabila pelatih tidak sering memberikan motivasi maka siswa akan cepat mengalami kebosanan dan kejenuhan. Selain itu, sarana dan prasarana bulutangkis yang baik dan memadai juga sangat penting sebagai penunjang keberhasilan berlatih dan melatih.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan bidang jasa pelayanan, yaitu kurangnya keseriusan anak dalam mengikuti program latihan, ada juga yang sering bolos latihan, ditambah lagi dengan banyaknya keluhan dari orang tua terkait sarana prasarana, seperti keluhan mengenai atap gor yang sering bocor saat hujan, lantai lapangan yang licin dan kurangnya kebersihan kamar mandi. Menurut peneliti berbagai masalah tersebut bisa disebabkan karena kurangnya perhatian pelatih terhadap peserta didik, bisa juga disebabkan faktor lain misalkan kurangnya perhatian pengurus gor dengan sarana prasarana yang ada, dan kurangnya dukungan motivasi dari para orangtua seperti tidak pernah memantau kemajuan anaknya dalam bermain bulutangkis serta tidak pernah memantau anaknya saat latihan. Dari uraian masalah di atas peneliti berpikir apakah semua orang tua siswa itu memiliki pendapat yang sama dengan orang tua siswa yang merasa kurang puas dalam kualitas jasa pelayanan yang berada di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Saat ini juga belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa tertarik untuk meneliti dan mendalami secara ilmiah yang kaitanya dengan bidang jasa pelayanan dan kiranya pantas untuk dipakai sebagai bahan penelitian sehingga penelitian ini mengambil judul "Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Di Purworejo".

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyak siswa yang kurang serius dalam mengikuti latihan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya.
2. Ada beberapa siswa yang sering bolos latihan, sehingga sulit untuk berkembang.
3. Banyak keluhan dari siswa maupun orang tua mengenai kebersihan sarana dan prasarana gor, sehingga jalannya proses latihan kurang efektif.
4. Belum diketahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas maka perlu diadakan pembatasan masalah Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti. Sehingga penulis membatasi pada bagaimana tingkat kepuasan orang tua siswa Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya terhadap kualitas pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, serta identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis Garuda Jaya terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo?”.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada pembina olahraga dan pelatih bulutangkis tentang pentingnya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan sekolah bulutangkis, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama bulutangkis.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo. Hasil ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

- b. Bagi pelatih Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Hasil ini dapat dipergunakan sebagai acuan usaha pembinaan siswa bulutangkis Garuda Jaya.
- c. Bagi orang tua siswa Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Kabupaten Purworejo. Hasil ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menentukan pilihan bagi anak-anaknya untuk memilih sekolah bulutangkis yang diinginkan.
- d. Bagi masyarakat. Setelah diadakan penelitian ini, masyarakat dapat melihat bagaimana kualitas jaya pelayanan yang ada di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya dan tertarik untuk mengajak putra-putrinya untuk mengikuti pelatihan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Deskripsi Teori**

#### **1. Pengertian Kepuasan**

Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang sangat bermanfaat pada dirinya. Hal ini dikarenakan tingkat harapan setiap individu terhadap suatu kinerja juga berbeda-beda. Setiap individu yang memiliki tingkat harapan yang rendah, maka dirinya akan lebih cepat merasa puas. Sebaliknya, setiap individu yang memiliki harapan tinggi terhadap suatu kinerja, maka individu tersebut akan lebih sulit untuk mendapatkan kepuasan

Menurut Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani (2004:192), “kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan”. Kepuasan adalah suatu perasaan manusia setelah mendapatkan kinerja atau hasil yang telah sesuai dengan harapannya. Dalam konteks teori customer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Handi Irawan D, 2009:3).

Menurut Tjiptono (2005:24), menyebutkan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012:177), adalah “*feeling excited or upset someone who emerged after comparing the performance of the product*

*are considered against the expected performance*“. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

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

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan, bahwa kepuasan pada dasarnya adalah suatu perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan/perlakuan. Kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

#### **a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan

yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Supranto, (2006: 237), dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Faktor berwujud (*tangible*)  
Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, lapangan yang memadai, tersedianya kamar mandi dan tempat ibadah yang bersih dan layak
- 2) Faktor Keandalan (*reliability*)  
Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Sebagai contoh Pelatih datang tepat waktu sesuai jadwal latihan.
- 3) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)  
Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Sebagai contoh, pembina dan pengurus sekolah selalu menanggapi dengan baik masukan, keluhan yang dialami siswa maupun orang tua siswa itu sendiri.
- 4) Faktor jaminan (*assurance*)  
Jaminan adalah kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*confidence*". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Sebagai contoh keyakinan terhadap keamanan tempat parkir tempat latihan.
- 5) Faktor empati (*emphaty*)  
Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, sekolah

memberikan beasiswa bagi siswa yang prestasi serta peduli dengan siswa yang beberapa kali tidak masuk saat latihan dengan cara salah satu pihak sekolah menanyakan kepada wali muridnya.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2004:36), dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Kualitas produk  
Pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan atau berkualitas
- 2) Pelayanan  
Terutama untuk penyedia jasa maka pelayanan ini akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan
- 3) Emosional  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau *Self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga  
Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.
- 5) Biaya  
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan.

Setelah memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut para ahli yaitu Supranto dan Lupiyoadi, faktor-faktor yang diambil dan dijadikan bahan penelitian peneliti yaitu milik Supranto (2006:237), bahwa “faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutaangkis Garuda Jaya adalah berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), keresponsifan atau ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*),

## **2. Hakikat Orang Tua**

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupan sehari-hari selalu berinteraksi dan tidak dapat dilepas dari lingkungannya. Lingkungan memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan, terutama terhadap pertumbuhan dan perkembangan anak. Orang tua adalah orang yang pertama dikenal anak, di mata anak-anak orang tua adalah sosok yang luar biasa, serba bisa dan serba tau. Oleh sebab itu, apa yang dilakukan orang tua pastilah akan menjadi contoh bagi anak-anaknya. Menurut Miami dalam Zaldy Munir (2010:2), dikemukakan bahwa “Orang tua adalah pria dan wanita yang terikat dalam perkawinan dan siap sedia untuk memikul tanggung jawab sebagai ayah dan ibu dari anak-anak yang dilahirkannya.

Menurut Purwadarminto (2005:68), orang tua adalah orang yang sudah tua. Orang tua harus bertanggung jawab penuh terhadap anak-anaknya, dari mengasuh dan membesarkan serta bertanggung jawab pula atas segala hal yang menyangkut kebutuhan lahir dan batin seorang anak. Kebutuhan itu dapat berupa perhatian dari orang tua dan hal ini sangat dibutuhkan oleh anaknya, baik itu berupa kasih sayang secara langsung maupun tidak langsung.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa orang tua adalah yang paling dekat dengan anak dan bertanggung jawab penuh atas anak-anaknya, baik kehidupan anak di dalam rumah maupun semua kegiatan anak di luar rumah secara lahir dan batin. Tugas orang tua melengkapi dan mempersiapkan anak menuju ke kedewasaan dengan memberikan bimbingan dan pengarahan yang dapat membantu anak dalam menjalani kehidupan.

### **3. Kualitas Jasa Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan**

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tony Wijaya (2011:11), mendefinisikan “kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu”. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Purwadarminto (2005 : 32), jasa adalah suatu perbuatan yang baik dan berguna bagi orang lain atau perbuatan yang memberikan apa-apa yang diperlukan orang lain berupa pelayanan atau service. Dalam industri jasa, produk yang dihasilkan adalah jasa itu sendiri. Oleh karena itu, bagi perusahaan jasa faktor kualitas pelayanan yang ditawarkan merupakan suatu hal yang harus dimilikinya.

Menurut Purwodarminto (2005: 24), “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006: 227), sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh sekolah Bulutangkis dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada mereka.

#### **4. Pengertian Bulutangkis**

Permainan bulutangkis merupakan olah raga yang populer dan sangat digemari oleh masyarakat. Menurut Alhusin (2007: iii), “bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang terkenal didunia”. Olah raga ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan, dan pria maupun wanita memainkan olah raga ini di dalam atau di luar ruangan untuk rekreasi juga sebagai ajang permainan. Bulutangkis merupakan olahraga yang dimainkan dengan menggunakan net, raket, dan bola dengan teknik pukulan yang bervariasi mulai dari pukulan relatif lambat hingga yang sangat cepat disertai dengan gerakan tipuan (Grice, 2007: 1). Permainan ini juga membutuhkan keterampilan untuk menjaga *shuttlecock* agar tidak terjatuh di daerah bidang permainan dan berusaha menjatuhkan *shuttlecock* ke bidang permainan lawan agar mendapatkan poin. Permainan bulutangkis merupakan permainan yang bersifat individual yang dapat dilakukan dengan cara satu orang melawan satu orang atau dua orang melawan dua orang. Olahraga bulutangkis sudah memasyarakat di Indonesia, tak heran apabila ada siaran televisi yang menyiarkan pertandingan bulutangkis banyak masyarakat yang menyaksikan acara tersebut.

Menurut Tatang Mutahar (2008:5), permainan bulutangkis merupakan permainan yang sangat dinamis, gerakan untuk mengejar bola dari satu tempat ke tempat yang lain, gerakan meloncat dan memukul bola sekeras-kerasnya, dan mengarahkannya keposisi sulit daerah lawan untuk memperoleh poin, merupakan suatu tantangan fisik yang dapat menimbulkan perasaan berprestasi. Permainan bulutangkis juga sangat baik untuk meningkatkan kemampuan komponen

biomotorik, seperti kecepatan, kelincahan, kekuatan dan daya tahan. Manfaat latihan bulutangkis terhadap jasmani seseorang sangat tergantung pada beberapa prinsip latihan, dan intensitas latihan. Akibat latihan yang teratur dan berkesinambungan menyebabkan bertambah besarnya otot skelet (kerangka), terutama pada otot lengan dan tungkai.

Permainan bulu tangkis merupakan cabang olahraga yang digemari oleh anak-anak maupun orang dewasa. Banyak manfaat yang dapat dinikmati dalam bermain bulutangkis. Dengan demikian dapat dikembangkan kestabilan dan pengendalian emosi yang sangat penting bagi keseimbangan mental. Melalui permainan juga dapat dikembangkan daya konsentrasi dan kecepatan proses berfikir. Hal-hal semacam ini disebabkan oleh karena di dalam permainan bulutangkis banyak sekali masalah-masalah yang harus dipecahkan secara cepat dan tepat.

## **1. Aturan Permainan**

### **a. Jumlah Pemain**

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

#### 1) Tunggal Putra

Partai tunggal putra dalam olahraga bulutangkis dimainkan oleh dua pemain yang saling berlawanan. Pada partai ini dipertandingkan antara

satu pemain putra dengan satu lagi pemain putra untuk memperebutkan juara.

## 2) Tunggal Putri

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

## 3) Ganda Putra

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

## 4) Ganda Putri

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

## 5) Ganda Campuran

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

## **b. Perlengkapan Permainan**

Berikut Perlengkapan permainan bulutangkis, di antaranya :

### 1) Lapangan

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

### 2) *Shuttlecock* (kok)

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

### 3) Raket

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

#### 4) Sepatu

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

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

### 5. Sekolah Bulutangkis

Sekolah Bulutangkis merupakan salah satu bentuk organisasi. Dalam sekolah bulutangkis ada suatu kerja sama dari pelatih, pengurus dan atlet untuk mencapai satu tujuan yaitu prestasi. Menurut Alhusin (2007: 40). Sekolah bulutangkis merupakan ujung tombak pembinaan prestasi dan sebagai sumber atlet, sehingga banyaknya perkumpulan akan mempermudah pengurus cabang daerah dan pengurus pusat untuk mengadakan pemanduan atlet.

Tujuan dibentuknya pembinaan-pembinaan ini adalah sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis khususnya bagi anak yang masih dalam usia muda atau usia pertumbuhan..

Sekolah/klub bulutangkis adalah anggota biasa dari Pengcab dan merupakan organisasi pelaksana yang membentuk dan membina atlet serta berwenang mengatur dengan AD/ART secara mandiri selama tidak bertentangan dengan AD/ART PBSI (AD/ART PBSI: 7) dalam Rustan Dinata Prabandaru (2008: 8-9).

Lahirnya seorang peserta/atlet yang handal dan dikenal masyarakat merupakan hasil dari pembinaan klub. Menurut PP PBSI (1995:45), dalam Rustan Dinata Prabandaru (2008: 9-10), syarat klub bulutangkis yang baik harus memiliki:

1. Pengurus minimal terdiri atas ketua, sekretaris, bendahara, bidang teknik, bidang perwasitan, bidang pertandingan dan pembantu umum.
2. Anggota minimal 15 orang.
3. Alat dan perlengkapan untuk pelatihan dan pertandingan.
4. Lapangan bulutangkis untuk latihan cara pertandingan, dalam hal ini yang belum mempunyai lapangan sendiri bisa saja menyewa atau meminjam kepada masyarakat.
5. Jadwal latihan perminggu harus dimiliki secara pasti dan teratur .
6. Memiliki AD/ART yang tidak bertentangan dengan AD/ART PBSI.
7. Keanggotaan pengurus dan pemain dalam klub. Keanggotaan pengurus dan pemain dalam klub harus bersifat tunggal, jelasnya setiap anggota klub tidak mungkin merangkap keanggotaan dengan klub lain diseluruh Indonesia. Hak dan kewajiban anggota dalam mutasi atau pindah ditetapkan oleh peraturan PBSI.

8. Seluruh klub bulutangkis bersifat mandiri dan memiliki otonomi.
9. Pengurus dan anggota klub dituntut sukarela, dedikasi tinggi, social, aktif untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan melihat pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sekolah bulutangkis adalah suatu organisasi yang membina atlet untuk mencapai prestasi dimana sekolah harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh peraturan PBSI. Jika diperhatikan pada masing-masing sekolah atau pusat pelatihan bulutangkis, aneka model pembinaan yang diterapkan dapat berbeda dari satu sekolah dengan sekolah yang lainnya. Perbedaan ini dilatar belakangi oleh pengalaman dan keilmuan masing-masing pelatih. Walaupun model pembinaan berbeda-beda, tetapi tujuan utamanya tidak lain adalah menciptakan para pemain yang andal dalam bermain bulutangkis. Proses pembinaan pemain bulutangkis di Kabupaten Purworejo telah dilakukan oleh banyak sekolah, salah satunya adalah Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya merupakan salah satu sekolah bulutangkis yang didirikan di Kabupaten Purworejo pada 11 Mei 2001 hingga saat ini. Peserta yang mengikuti pelatihan bulutangkis ini terdiri dari berbagai kelompok umur usia dini, pemula sampai remaja. Pelatihan diselenggarakan di Gedung GSH dan SMA Bruderan Kabupaten Purworejo. Mayoritas pelatih Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Kabupaten Purworejo berasal dari alumni Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Sehingga mempunyai keterampilan dan pengalaman yang cukup untuk membina pesertanya.

Sampai saat ini jumlah pembinanya masih tergolong cukup yaitu dengan pelatih utama 1 orang dan asisten pelatih 4 orang. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang dipimpin oleh pelatih yang memiliki nama Toto Raharjo menyusun jadwal lima kali latihan dalam satu minggu yaitu: pada hari Selasa pukul 15.00-19.00 WIB, Rabu pukul 15.00-19.00 WIB, Kamis pukul 15.00-19.00 , Sabtu pukul 16.00-19.00 WIB, Minggu pukul 08.00-12.00. Saat ini ada 45 siswa yang terdaftar sebagai anggota Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, biaya pendaftaran di sekolah bulutangkis Garuda Jaya adalah sebesar Rp.150.000,00. Dana yang digunakan untuk pengelolaan bersumber dari iuran bulanan para anggota. Iuran bulannya adalah sebesar Rp.150.000.00.

Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu: tersedianya 5 lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, kamar mandi, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah. Program latihan yang diberikan pelatih kepada siswanya berbeda-beda, semua itu tergantung kemampuan individu masing-masing atau kelas masing masing seperti usia dini, anak-anak, pemula dan remaja.

## **B. Penelitian yang Relevan (*literatur review*)**

1. Hasil Isnaini Pertiwi (2011), dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pesertasenam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase

78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor responsive sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

2. Hasil Rommy Sidharta (2014) dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di SMP Negeri 3 Sewon”. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan teknik pengambilan data menggunakan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk presentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP Negeri 3 Sewon berada pada kategori kurang sekali sebesar 7% (7 siswa), kategori kurang sebesar 28% (28 siswa), kategori sedang sebesar 35% (35 siswa), kategori tinggi sebesar 22% (22 siswa), dan kategori tinggi sekali sebesar 8% (8 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 87,46, tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP Negeri 3 Sewon masuk dalam kategori sedang.

### **C. Kerangka Berpikir**

Keberhasilan suatu lembaga kepelatihan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dan jasa pelayanan. Salah satu yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan tersebut adalah orang tua sebagai pendorong motivasi anaknya untuk menjadi siswa yang berprestasi di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Untuk itu sekolah sebagai lembaga penyedia jasa harus bisa melakukan yang terbaik bagi pengguna jasa, yaitu siswa sekolah tersebut dan para orang tuanya.

Tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap jasa pelayanan suatu sekolah sangat mempengaruhi nama dan citra baik sekolah tersebut, yang selanjutnya mempengaruhi pula image masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan. Citra sekolah yang baik akan memudahkan sekolah mendapatkan siswa sebagai konsumen untuk berlatih di sekolah tersebut. Banyak orang tua mendaftarkan anaknya ke sekolah tersebut, apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan sekolah positif atau memuaskan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan antara lain: a). Keandalan; b). Daya tanggap; c). Jaminan; d).Empati; e). Produk-produk fisik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

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

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yaitu di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, yang beralamat di Jln. Kemuning No3, Kabupaten Purworejo. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian, pengambilan data dilakukan pada tanggal 10 Maret 2018, yang mana hal tersebut dilakukan pada saat pelaksanaan latihan bulutangkis di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2007: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2006: 173), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah

orang tua siswa sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo yang berjumlah 32 orang. Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *total sampling* dikarenakan peneliti ingin mendapatkan data yang lebih berkualitas dan lebih adil bagi seluruh responden yang membantu dalam penelitian ini. Dengan begitu nantinya seluruh orang tua siswa sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo yang berjumlah 32 orang dijadikan sebagai sampel penelitian.

#### **D. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Arikunto (2006: 118), “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018. Definisi operasionalnya yaitu tingkat kepuasan orang tua siswa setelah membandingkan kinerja dari Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang tercermin dalam 1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsive*, (4) *Assurance*, dan (5) *Emphaty*. (Supranto, 2006: 237)

1. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik
2. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsive*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
5. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.

Dengan demikian dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun kisi-kisi angket penelitian dengan menggunakan beberapa faktor-faktor menurut Supranto, (2006: 237) yang telah disebutkan diatas yaitu 1) *Tangibles*, (2)*Reliability*, (3) *Responsive*, (4) *Assurance*, dan (5) *Emphaty*.

## **E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

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

Lebih lanjut menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Angket dalam penelitian ini adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam

angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Memuaskan (SM) skor 4, Memuaskan (M) skor 3, Tidak Memuaskan (TM) skor 2, dan Sangat Tidak Memuaskan (STM) skor 1.

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

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

Kisi-kisi instrumen uji coba disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba**

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Fasilitas sarana Fasilitas prasarana	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Keajegan dalam latihan Kesesuaian program latihan	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Menerima keluhan dari anak latih dan orang tua Cepat merespon keluhan anak latih dengan keramahan	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan keamanan dan keselamatan Keramahan pelatih dan pihak klub Penghargaan atas prestasi peserta didik.	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan atlet Kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41
<b>Jumlah</b>			<b>41</b>

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

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

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

### **F. Validitas dan Reliabilitas**

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diujicobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Menurut Arikunto (2006: 92), bahwa tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen penelitian dan mengetahui validitas dan realibilitas instrumen. Sebelumnya, peneliti melakukan validasi ahli/*expert judgment*. *Expert Judgement* dalam penelitian ini yaitu Bapak Amat Komari, M.Si. Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 Februari 2018 di Sekolah Bulutangkis Jaya Raya Satria dengan responden berjumlah 16 orang. Untuk mengetahui apakah instrumen baik atau tidak, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

#### **1. Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2006: 96) “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen”.

Menghitung validitas menggunakan rumus korelasi yang dikenal dengan rumus korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2006: 46). Perhitungannya menggunakan SPSS 20. Nilai  $r_{xy}$  yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan harga *product moment* pada tabel pada taraf signifikansi 0,05. Bila  $r_{xy} > r_{tab}$  maka item tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen**

No	Butir	r hitung	r tabel (16;5%)	Keterangan
1	Butir 01	.957	0,468	Valid
2	Butir 02	.742	0,468	Valid
3	Butir 03	.957	0,468	Valid
4	Butir 04	.957	0,468	Valid
5	Butir 05	.957	0,468	Valid
6	Butir 06	.957	0,468	Valid
7	Butir 07	.957	0,468	Valid
8	Butir 08	.876	0,468	Valid
9	Butir 09	.957	0,468	Valid
10	Butir 10	.957	0,468	Valid
11	Butir 11	.957	0,468	Valid
12	Butir 12	.957	0,468	Valid
13	Butir 13	.957	0,468	Valid
14	Butir 14	.357	0,468	Tidak Valid
15	Butir 15	.880	0,468	Valid
16	Butir 16	.957	0,468	Valid
17	Butir 17	.819	0,468	Valid
18	Butir 18	.957	0,468	Valid
19	Butir 19	.764	0,468	Valid
20	Butir 20	.654	0,468	Valid
21	Butir 21	.880	0,468	Valid
22	Butir 22	.804	0,468	Valid
23	Butir 23	.957	0,468	Valid
24	Butir 24	.957	0,468	Valid
25	Butir 25	.703	0,468	Valid
26	Butir 26	.880	0,468	Valid
27	Butir 27	.880	0,468	Valid
28	Butir 28	.957	0,468	Valid
29	Butir 29	.825	0,468	Valid
30	Butir 30	.880	0,468	Valid
31	Butir 31	.957	0,468	Valid
32	Butir 32	.704	0,468	Valid
33	Butir 33	.725	0,468	Valid
34	Butir 34	.957	0,468	Valid
35	Butir 35	.804	0,468	Valid
36	Butir 36	.703	0,468	Valid
37	Butir 37	.704	0,468	Valid
38	Butir 38	.880	0,468	Valid
39	Butir 39	.880	0,468	Valid
40	Butir 40	.825	0,468	Valid
41	Butir 41	.880	0,468	Valid

Berdasarkan hasil uji coba, menunjukkan bahwa dari 41 butir terdapat 1 butir gugur, yaitu butir nomor 14 ( $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}} (df_{16;0,05}) 0,468$ ), dari butir gugur dapat diujicobakan kembali namun mengingat keterbatasan waktu sehingga terdapat 40 butir yang digunakan untuk penelitian. Kisi-kisi instrumen setelah uji validitas disajikan pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Faktor	Indikator	Butir
Tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Fasilitas sarana Fasilitas prasarana	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Keajegan dalam latihan Kesesuaian program latihan	11, 12, 13, 14, 15, 16,
	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Menerima keluhan dari anak latih dan orang tua Cepat merespon keluhan anak latih dengan keramahan	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan keamanan dan keselamatan Keramahan pelatih dan pihak klub Penghargaan atas prestasi peserta didik.	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan atlet Kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40
<b>Jumlah</b>			<b>41</b>

## 2. Uji Reliabilitas

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

*Cronbach* (Arikunto, 2006: 47). Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,988	40

### G. Teknik Analisis Data

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

**Tabel 5. Norma Penilaian**

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

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

$M$  : nilai rata-rata (*mean*)

$X$  : skor

$S$  : *standar deviasi*

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

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

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data yaitu tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 40 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 dipaparkan sebagai berikut:

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 didapat skor terendah (*minimum*) 69,00, skor tertinggi (*maksimum*) 99,00, rerata (*mean*) 87,53, nilai tengah (*median*) 87,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 96,00, *standar deviasi* (SD) 7,98. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Orang Tua Orang terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018**

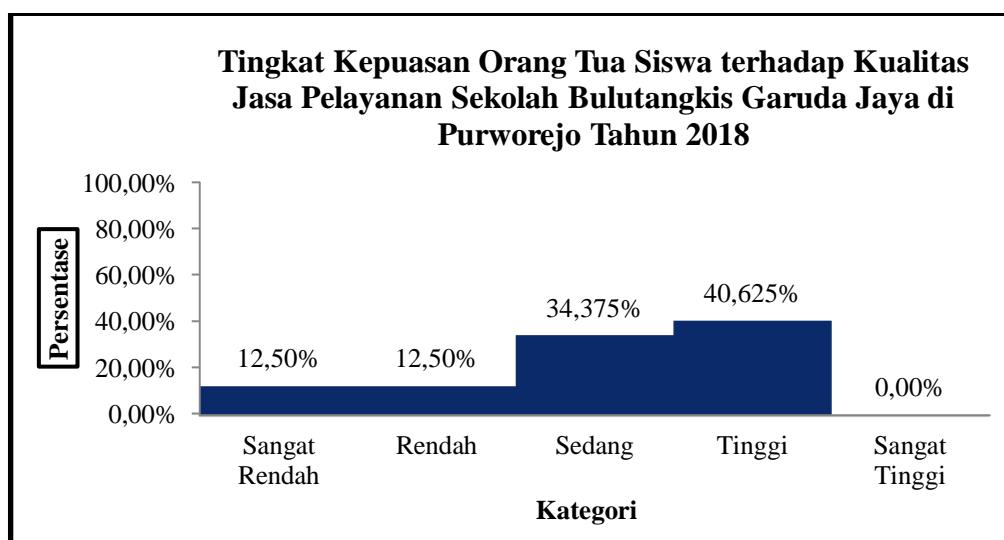
Statistik	
<i>N</i>	32
<i>Mean</i>	87,5312
<i>Median</i>	87,0000
<i>Mode</i>	96,00
<i>Std. Deviation</i>	7,97975
<i>Minimum</i>	69,00
<i>Maximum</i>	99,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$99,50 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$91,52 < X \leq 99,50$	Tinggi	13	40,625%
3	$83,54 < X \leq 91,52$	Sedang	11	34,375%
4	$75,56 < X \leq 83,54$	Rendah	4	12,50%
5	$X \leq 75,56$	Sangat Rendah	4	12,50%
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 7 tersebut di atas tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 dapat disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Orang terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018**

Berdasarkan tabel 7 dan gambar 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 12,50% (4 orang), “rendah” sebesar 12,50% (4 orang), “sedang” sebesar 34,375% (11 orang), “tinggi” sebesar 40,625% (13 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 87,53, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 dalam kategori “sedang”.

### 1. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor berwujud didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 29,00, rerata (*mean*) 23,69, nilai tengah (*median*) 24,50, nilai yang sering muncul (*mode*) 25,00, *standar deviasi* (SD) 3,26. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8. Deskriptif Statistik Faktor Berwujud (*Tangibles*)**

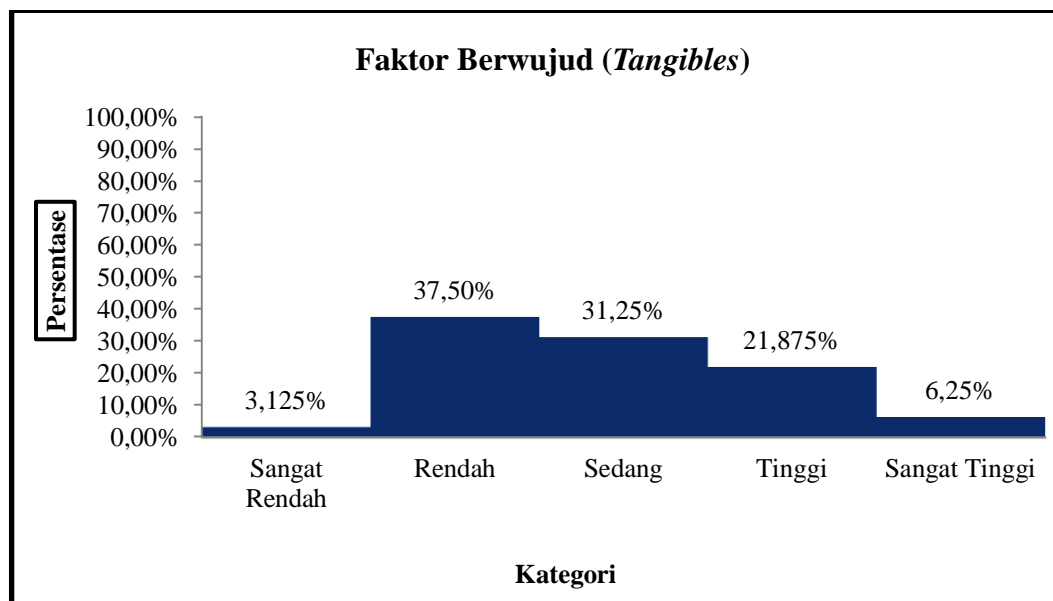
Statistik	
<i>N</i>	32
<i>Mean</i>	23,6875
<i>Median</i>	24,5000
<i>Mode</i>	25,00
<i>Std, Deviation</i>	3,25713
<i>Minimum</i>	16,00
<i>Maximum</i>	29,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor berwujud pada tabel 9 berikut:

**Tabel 9. Norma Penilaian Faktor Berwujud (*Tangibles*)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$28,57 < X$	Sangat Tinggi	2	6,25%
2	$25,31 < X \leq 28,57$	Tinggi	7	21,875%
3	$22,06 < X \leq 25,31$	Sedang	10	31,25%
4	$18,80 < X \leq 22,06$	Rendah	12	37,5%
5	$X \leq 18,80$	Sangat Rendah	1	3,125%
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 9 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor berwujud dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 2 sebagai berikut:



**Gambar 2. Diagram Batang Faktor Berwujud (*Tangibles*)**

Berdasarkan tabel 9 dan gambar 8 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor berwujud berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,125% (1 orang), “rendah” sebesar 37,50% (12 orang), “sedang” sebesar 31,25% (10 orang), “tinggi” sebesar 21,875% (7 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 6,25% (2 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, 23,69, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 faktor berwujud dalam kategori “sedang”.

## 2. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor keandalan didapat skor terendah (*minimum*) 8,00, skor tertinggi (*maksimum*) 18,00, rerata (*mean*) 13,19, nilai tengah (*median*) 13,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 10,00, *standar deviasi* (SD) 2,97. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut:

**Tabel 10. Deskriptif Statistik Faktor Keandalan (*Reliability*)**

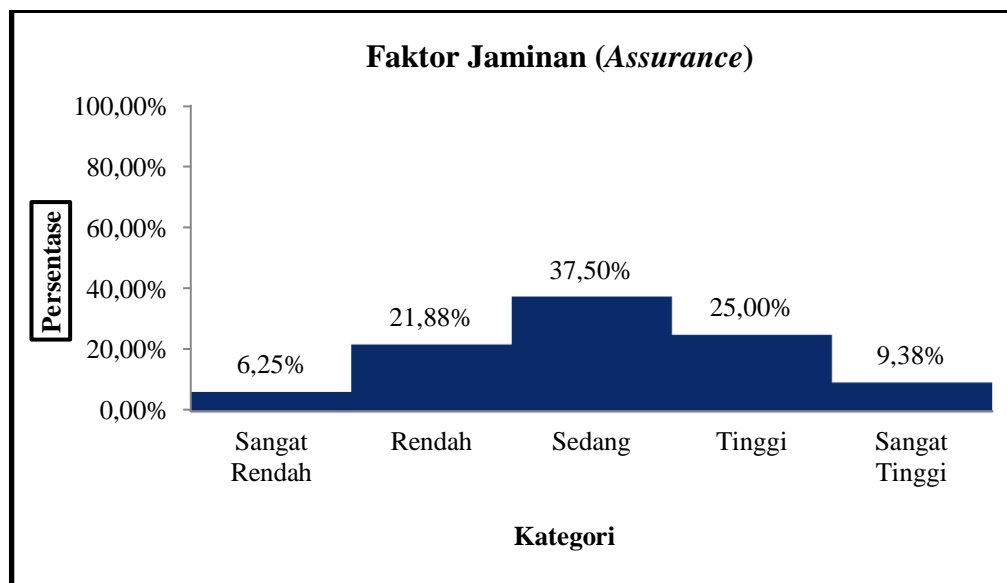
Statistik	
<i>N</i>	32
<i>Mean</i>	13,1875
<i>Median</i>	13,0000
<i>Mode</i>	10,00 <sup>a</sup>
<i>Std. Deviation</i>	2,96689
<i>Minimum</i>	8,00
<i>Maximum</i>	18,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor keandalan pada tabel 11 berikut:

**Tabel 11. Norma Penilaian Faktor Keandalan (*Reliability*)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$17,64 < X$	Sangat Tinggi	3	9,375%
2	$14,67 < X \leq 17,64$	Tinggi	8	25,00%
3	$11,70 < X \leq 14,67$	Sedang	12	37,50%
4	$8,74 < X \leq 11,70$	Rendah	7	21,875%
5	$X \leq 8,74$	Sangat Rendah	2	6,25%
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 11 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor keandalan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 3 sebagai berikut:



**Gambar 3. Diagram Batang Faktor Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan tabel 11 dan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,25% (2 orang), “rendah” sebesar 21,875% (7 orang), “sedang” sebesar 37,50% (12 orang), “tinggi” sebesar 25,00% (8 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 9,375% (3 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, 13,19, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor keandalan dalam kategori “sedang”.

### 3. Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor daya tanggap didapat skor terendah (*minimum*) 10,00, skor tertinggi (*maksimum*) 20,00, rerata (*mean*) 16,25, nilai tengah (*median*) 17,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 18,00, *standar deviasi* (SD) 2,84. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut:

**Tabel 12. Deskriptif Statistik Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)**

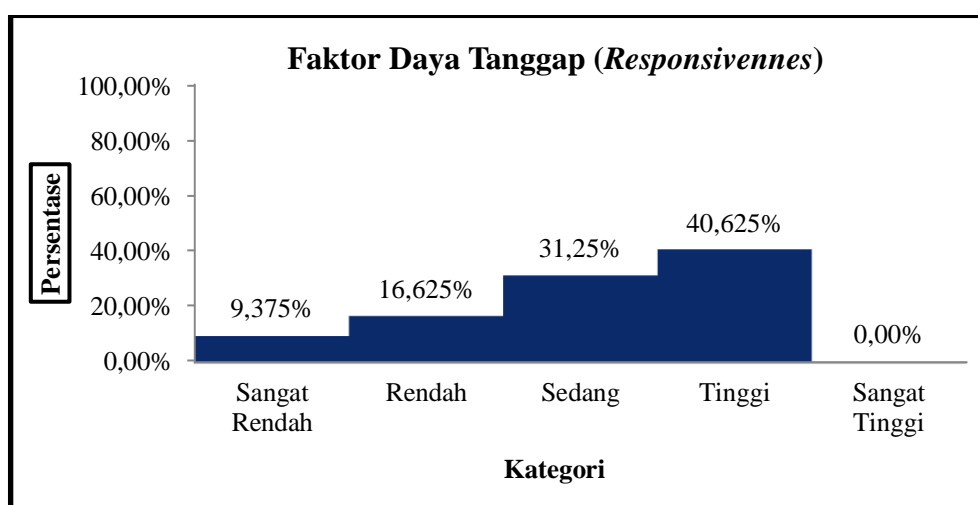
Statistik	
<i>N</i>	32
<i>Mean</i>	16,2500
<i>Median</i>	17,0000
<i>Mode</i>	18,00
<i>Std, Deviation</i>	2,83981
<i>Minimum</i>	10,00
<i>Maximum</i>	20,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor daya tanggap pada tabel 13 berikut:

**Tabel 13. Norma Penilaian Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$20,51 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$17,67 < X \leq 20,51$	Tinggi	13	40,625%
3	$14,83 < X \leq 17,67$	Sedang	10	31,25%
4	$11,99 < X \leq 14,83$	Rendah	5	16,625%
5	$X \leq 11,99$	Sangat Rendah	3	9,375%
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 13 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor daya tanggap dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 4 sebagai berikut:



**Gambar 4. Diagram Batang Faktor Daya Tanggap (*Responsivennes*)**

Berdasarkan tabel 13 dan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 9,375% (3 orang), “rendah” 16,625% (5 orang), “sedang” 31,25% (10 orang), “tinggi” 40,625% (13 orang), dan “sangat tinggi” 0% (0 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, 16,25, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 faktor daya tanggap dalam kategori “sedang”.

#### 4. Faktor Jaminan (*Assurance*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor jaminan didapat skor terendah (*minimum*) 11,00, skor tertinggi (*maksimum*) 22,00, rerata (*mean*) 16,56, nilai tengah (*median*) 17,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 14,00, *standar deviasi* (SD) 3,33. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 14 sebagai berikut:

**Tabel 14. Deskriptif Statistik Faktor Jaminan (*Assurance*)**

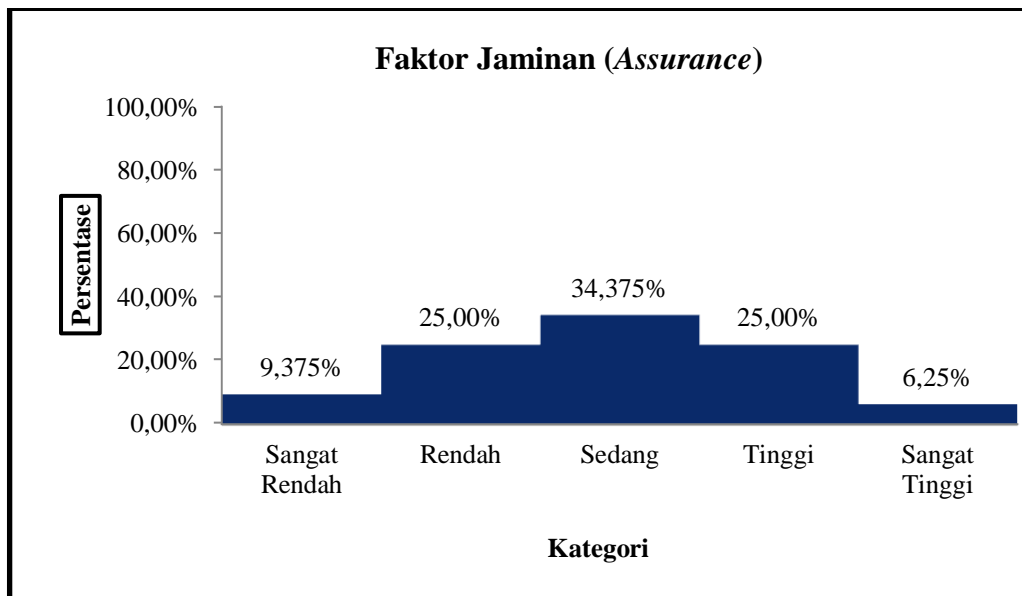
Statistik	
<i>N</i>	32
<i>Mean</i>	16,5625
<i>Median</i>	17,0000
<i>Mode</i>	14,00
<i>Std, Deviation</i>	3,33058
<i>Minimum</i>	11,00
<i>Maximum</i>	22,00

Norma Penilaian tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor jaminan disajikan pada tabel 15 berikut:

**Tabel 15. Norma Penilaian Faktor Jaminan (*Assurance*)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$21,56 < X$	Sangat Tinggi	2	6,25%
2	$18,23 < X \leq 21,56$	Tinggi	8	25,00%
3	$14,90 < X \leq 18,23$	Sedang	11	34,375%
4	$11,57 < X \leq 14,90$	Rendah	8	25,00%
5	$X \leq 11,57$	Sangat Rendah	3	9,375%
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 15 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor jaminan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 5 sebagai berikut:



**Gambar 5. Diagram Batang Faktor Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan tabel 15 dan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 9,375% (3 orang), “rendah” sebesar 25,00% (8 orang), “sedang” sebesar 34,375% (11 orang), “tinggi” sebesar 25,00% (8 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 6,25% (2 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, 16,56, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 faktor jaminan dalam kategori “sedang”.

#### 5. Faktor Empati (*Emphaty*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor empati didapat skor terendah (*minimum*) 12,00, skor tertinggi (*maksimum*) 23,00, rerata (*mean*) 17,84, nilai tengah (*median*) 18,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 18,00, standar deviasi (SD) 2,64. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut:

**Tabel 16. Deskriptif Statistik Faktor Empati (*Emphaty*)**

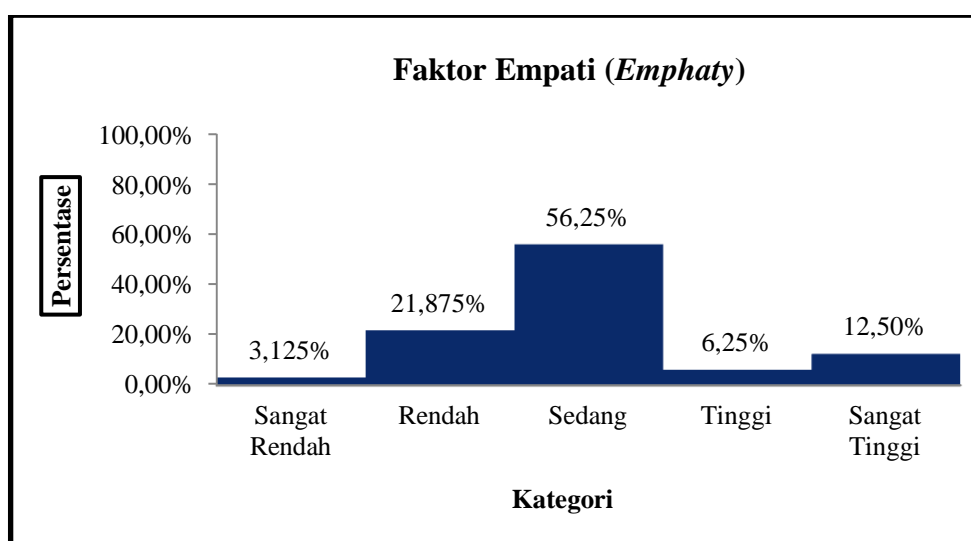
Statistik	
<i>N</i>	32
<i>Mean</i>	17,8438
<i>Median</i>	18,0000
<i>Mode</i>	18,00
<i>Std, Deviation</i>	2,64098
<i>Minimum</i>	12,00
<i>Maximum</i>	23,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor empati pada tabel 17 berikut:

**Tabel 17. Norma Penilaian Faktor Empati (*Emphaty*)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$21,81 < X$	Sangat Tinggi	4	12,50%
2	$19,16 < X \leq 21,81$	Tinggi	2	6,25%
3	$16,52 < X \leq 19,16$	Sedang	18	56,25%
4	$13,88 < X \leq 16,52$	Rendah	7	21,875%
5	$X \leq 13,88$	Sangat Rendah	1	3,125%
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 17 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor empati dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 6 sebagai berikut:



**Gambar 6. Diagram Batang Faktor Empati (*Emphaty*)**

Berdasarkan tabel 17 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor empati berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,125% (1 orang), “rendah” sebesar 21,875% (7 orang), “sedang” sebesar 56,25% (18 orang), “tinggi” sebesar 6,25% (2 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 12,50% (4 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, 17,84, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berdasarkan faktor empati dalam kategori “sedang”.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018. Tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018, diungkapkan dengan angket yang berjumlah 28 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 masuk dalam kategori sedang. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori tinggi sebanyak 13 orang (40,625%), selanjutnya pada kategori sedang sebanyak 11 orang (34,375%).

Tingkat kepuasan pelanggan (orang tua sekolah bulutangkis) merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa orang tua sekolah bulutangkis yang

timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo terhadap ekspektasinya. Tingkat kepuasan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo. Seperti yang telah dikemukakan oleh Irawan (2002) bahwa kepuasan seorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality (servqual)* dan *emotional factor*. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa yaitu berupa sekolah bulutangkis, Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo harus memperhatikan kualitas pelayanan dan biaya yang dikenakan kepada orang sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005) telah menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo dapat memberikan layanan yang sesuai harapan orang dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo untuk terus dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap

lembaganya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005), diketahui bahwa terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh saat seorang pelanggan merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan loyalitas dan penghargaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Apabila Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan orang tua sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo.

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

Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen (orang). Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan lapangan, kelayakan gedung,

kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti lapangan yang terbuat dari keramik, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo mempunyai layanan fasilitas yang cukup baik, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.

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

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo faktor keandalan berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan

memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Hal tersebut diartikan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo mampu memberikan pelayanan yang baik kepada orang secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat. Seorang konsumen yang dalam hal ini adalah orang sekolah bulutangkis pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, orang menginginkan layanan yang tepat, dalam hal ini Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo melakukannya dengan cukup baik.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori sedang. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Dengan adanya papan jadwal penggunaan lapangan yang jelas memberikan pemain kejelasan jadwal penggunaan lapangan. Para staf pengelola Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari orang. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab petugas yang secara rutin membersihkan lapangan bulutangkis setelah digunakan, petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan orang. Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan dapat menjadikan para konsumen senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

#### 4. Jaminan

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

#### 5. Empati (*Empathy*)

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

### **C. Keterbatasan Penelitian**

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

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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berada pada kategori “sangat rendah” 12,50%, “rendah” 12,50%, “sedang” 34,375%, “tinggi” 40,625%, dan “sangat tinggi” 0%.

#### **B. Implikasi**

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

1. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kepuasan siswa sekolah bulutangkis terhadap jasa pelayanan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo.
2. Pelatih dan pihak sekolah dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

### **C. Saran**

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

1. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo.
  - b. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo dengan menggunakan metode lain.
  - c. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.
2. Bagi lembaga

Pihak lembaga agar menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas, S. (2000). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Grice, T. (2007). *Bulutangkis*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Handi, I.D. (2009). *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Isnaini, P. (2011). *Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran, edisi ketiga bela* . Penerbit Erlangga: PT Gelora Aksara Pratama
- Kotler, P dan K.L. Keller. (2012). *Marketing Management*. Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani . (2004). Edisi kedua *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat
- Mutahar, T. (2008). *Bulutangkis*. Jakarta: Universitas Terbuka Tony Wijaya.
- (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Purwadarminto W.J.S. (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka. Jakarta
- Rommy, S (2014). *Tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP 3 sewon, bantul*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rustan, D.P. (2008). *Identifikasi Penyebab Kemunduran Pembinaan Klub Bulutangkis STIM YKPN Sleman*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan , Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutanto, T. (2016). *Buku pintar olahraga*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Syahri Alhusin, M.S. (2007). *Gemar bermain bulutangkis*. CV Seti Aji. Surakarta
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Zaldy Munir. (2010). *Pengertian Orang Tua*. Bandung. PT Refika Aditama.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas



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

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

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

Nomor : 02.75/UN.34.16/PP/2018.

20 Februari 2018.

Lamp. : 1 Eks.

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

**Kepada Yth.**

**Ketua Pengelola Sekolah  
Bulutangkis Garuda Jaya  
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 : Alang Panji Anggara Sukma  
NIM : 14601241050  
Program Studi : PJKR  
Dosen Pembimbing : Amat Komari, M.Si.  
NIP : 196204221990011001  
Penelitian akan dilaksanakan pada :  
Waktu : Februari 2018 s/d Selesai  
Tempat/Objek : **Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Kabupaten purworejo.**  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018

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. H. Wan S. Suherman, M.Ed.  
NIP. 19640707 198812 1 001

**Tembusan :**

1. Kaprodi PJKR.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs.

## Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari Sekolah



### PEMBINAAN BULUTANGKIS USIA PELAJAR GARUDA JAYA PURWOREJO

Alamat: Cangkrep Kidul Rt 03 Rw 03 Kec./Kab. Purworejo. Kode Pos 54117 Jawa Tengah Telp. 08292547070  
E-mail: raharjototo78@gmail.com <http://garudajaya-purworejo.blogspot.com>

Purworejo, 26 Februari 2018

Nomor : 05/GJ/II/2018  
Lamp. : -  
Hal : Balasan Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Dekan  
Fakultas Ilmu Keolahragan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Di Tempat

Menanggapi Surat Nomor : 02.75/UN.34.16/PP/2018 Tertanggal 20 Februari 2018, Perihal Permohonan Ijin Penelitian Pada Mahasiswa :

Nama : ALANG PANJI ANGGARA SUKMA  
NIM : 14601241050  
Program Studi : PJKR  
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap  
Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis  
Garuda Jaya Purworejo Tahun 2018  
Pembimbing : Amat Komari, M.Si

Dengan ini diberitahukan bahwa kami tidak keberatan dengan permohonan yang dimaksud dan selanjutnya diberikan ijin untuk melaksanakan penelitian sesuai judul yang diatas.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ketua,  
  
TOTO BAHARJO, S.Pd.Kor  


Lampiran 3. Angket Uji Coba

Angket Uji coba Instrumen  
Di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya  
Dengan judul Skripsi:  
Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah  
Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Tempat & Tgl Lahir :

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

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

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

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

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<i>Tangibles</i>				
1.	Lapangan bulutangkis yang cukup memadai.	SM	M	TM	STM
2.	Tempat untuk menaruh tas raket siswa.	SM	M	TM	STM
3.	Lampu di dalam gor.	SM	M	TM	STM
4.	Ruang ganti pakaian	SM	M	TM	STM
5.	Tempat ibadah yang tersedia	SM	M	TM	STM
6.	Kondisi lantai lapangan bulutangkis	SM	M	TM	STM

7.	Kebersihan kamar mandi	SM	M	TM	STM
8.	Tempat duduk untuk menunggu anak berlatih	SM	M	TM	STM
9.	Strategisnya tempat parkir	SM	M	TM	STM
10.	<i>Shuttlecock</i> yang digunakan saat latihan	SM	M	TM	STM
	<b><i>Reliability (Keandaalan)</i></b>				
11	Pelatih saat memberikan instruksi.	SM	M	TM	STM
12.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan	SM	M	TM	STM
13	Progam latihan yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
14	Metode latihan yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
15	Teknik yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
16	Bahasa yang digunakan pelatih.	SM	M	TM	STM
17	Keakuratan pelatih memberikan umpan drilling.	SM	M	TM	STM
	<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>				
18	Sekolah dalam menanggapi keluhan orang tua siswa.	SM	M	TM	STM
19	Kesabaran pelatih dalam menangani masalah siswa	SM	M	TM	STM
20	Kemudahan pengurus untuk ditemui	SM	M	TM	STM
21	Relasi sekolah dengan sekolah bulutangkis yang lebih besar	SM	M	TM	STM
22	Perhatian sekolah dalam mengetahui keadaan siswa yang tidak hadir.	SM	M	TM	STM
23	Penghargaan yang diberikan sekolah terhadap anggota yang berprestasi	SM	M	TM	STM
24	Sekolah dalam menindak lanjuti masukan dari orang tua	SM	M	TM	STM
25	Sekolah dalam membantu mencari solusi yang dihadapi oleh anggotanya	SM	M	TM	STM
	<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>				
26	Program latihan sesuai kejiwaan anak.	SM	M	TM	STM
27	P3k yang disediakan sekolah	SM	M	TM	STM

28	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih	SM	M	TM	STM
29	Jaminan keamanan kendaraan tempat parkir.	SM	M	TM	STM
30	Pelatih berlatar belakang pendidikan olahraga	SM	M	TM	STM
31	Sekolah memberikan informasi kejuaraan.	SM	M	TM	STM
32	Penghargaan sekolah kepada siswa yang berprestasi	SM	M	TM	STM
33	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran	SM	M	TM	STM
	<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>				
34	Pengurus sekolah dalam memperhatikan peningkatan prestasi siswa.	SM	M	TM	STM
35	Pelatih menanyakan keadaan siswa yang tidak hadir.	SM	M	TM	STM
36	Dengan senyum pelatih menegur atlet yang melakukan kesalahan.	SM	M	TM	STM
37	Pelatih mengontrol keseriusan latihan dengan meraba denyut nadi pals.	SM	M	TM	STM
38	Kepedulian pelatih saat anak didiknya tidak pernah masuk	SM	M	TM	STM
39	Keramahan pelatih terhadap orangtua anggota	SM	M	TM	STM
40	Urusan administrasi klub dengan anggota	SM	M	TM	STM
41	Keringanan SPP untuk anak didik yang kurang mampu	SM	M	TM	STM

Lampiran 4. Data Uji Coba

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	Σ			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	162	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	142	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	138	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	156	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	150		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	158	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	117	
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	115		
9	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	113
10	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	2	3	119				
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	114
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	85		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	116		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	116		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	119		
16	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	83	

Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas  
**VALIDITAS**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00002	247.6250	2213.717	.742	.753
VAR00003	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00004	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00005	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00006	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00007	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00008	247.3125	2210.096	.876	.752
VAR00009	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00010	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00011	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00012	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00013	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00014	247.1875	2214.829	.357	.753
VAR00015	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00016	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00017	247.3750	2233.983	.819	.755
VAR00018	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00019	247.5000	2229.200	.764	.754
VAR00020	247.3125	2220.896	.654	.754
VAR00021	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00022	247.1875	2224.162	.804	.754
VAR00023	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00024	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00025	247.5000	2242.800	.703	.756
VAR00026	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00027	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00028	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00029	247.8125	2184.029	.825	.749
VAR00030	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00031	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00032	248.0000	2250.133	.704	.757
VAR00033	247.5000	2218.533	.725	.753
VAR00034	247.1875	2214.829	.957	.753
VAR00035	247.1875	2224.162	.804	.754
VAR00036	247.5000	2242.800	.703	.756
VAR00037	248.0000	2250.133	.704	.757
VAR00038	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00039	247.2500	2222.467	.880	.754
VAR00040	247.8125	2184.029	.825	.749
VAR00041	247.2500	2222.467	.880	.754
Total	125.1875	568.562	1.000	.989

Keterangan:  
 r hitung >  
 r tabel  
 df 16 =  
 0,468 =  
 valid

Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.988	40

Lampiran 6. Tabel r

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

Lampiran 7. Angket Penelitian

Angket Penelitian Instrumen  
Di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya  
Dengan judul Skripsi:  
Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah  
Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Tempat & Tgl Lahir :

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

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

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

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

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<b><i>Tangibles</i></b>				
1.	Lapangan bulutangkis yang cukup memadai.	SM	M	TM	STM
2.	Tempat untuk menaruh tas raket siswa.	SM	M	TM	STM
3.	Lampu di dalam gor.	SM	M	TM	STM
4.	Ruang ganti pakaian	SM	M	TM	STM
5.	Tempat ibadah yang tersedia	SM	M	TM	STM
6.	Kondisi lantai lapangan bulutangkis	SM	M	TM	STM
7.	Kebersihan kamar mandi	SM	M	TM	STM
8.	Tempat duduk untuk menunggu anak berlatih	SM	M	TM	STM
9.	Strategisnya tempat parkir	SM	M	TM	STM
10.	<i>Shuttlecock</i> yang digunakan saat latihan	SM	M	TM	STM
	<b><i>Reliability (Keandaalan)</i></b>				
11.	Pelatih saat memberikan instruksi.	SM	M	TM	STM
12.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan	SM	M	TM	STM
13.	Progam latihan yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
14.	Teknik yang diberikan pelatih	SM	M	TM	STM
15.	Bahasa yang digunakan pelatih.	SM	M	TM	STM

16	Keakuratan pelatih memberikan umpan drilling.	SM	M	TM	STM
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
17	Sekolah dalam menanggapi keluhan orang tua siswa.	SM	M	TM	STM
18	Kesabaran pelatih dalam menangani masalah siswa	SM	M	TM	STM
19	Kemudahan pengurus untuk ditemui	SM	M	TM	STM
20	Relasi sekolah dengan sekolah bulutangkis yang lebih besar	SM	M	TM	STM
21	Perhatian sekolah dalam mengetahui keadaan siswa yang tidak hadir.	SM	M	TM	STM
22	Penghargaan yang diberikan sekolah terhadap anggota yang berprestasi	SM	M	TM	STM
23	Sekolah dalam menindak lanjuti masukan dari orang tua	SM	M	TM	STM
24	Sekolah dalam membantu mencari solusi yang dihadapi oleh anggotanya	SM	M	TM	STM
	<b>Assurance (Jaminan)</b>				
25	Program latihan sesuai kejiwaan anak.	SM	M	TM	STM
26	P3k yang disediakan sekolah	SM	M	TM	STM
27	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih	SM	M	TM	STM
28	Jaminan keamanan kendaraan tempat parkir.	SM	M	TM	STM
29	Pelatih berlatar belakang pendidikan olahraga	SM	M	TM	STM
30	Sekolah memberikan informasi kejuaraan.	SM	M	TM	STM
31	Penghargaan sekolah kepada siswa yang berprestasi	SM	M	TM	STM
32	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran	SM	M	TM	STM
	<b>Emphaty (Empati)</b>				
33	Pengurus sekolah dalam memperhatikan peningkatan prestasi siswa.	SM	M	TM	STM
34	Pelatih menanyakan keadaan siswa yang tidak hadir.	SM	M	TM	STM
35	Dengan senyum pelatih menegur atlet yang melakukan kesalahan.	SM	M	TM	STM
36	Pelatih mengontrol keseriusan latihan dengan meraba denyut nadi pals.	SM	M	TM	STM
37	Kepedulian pelatih saat anak didiknya tidak pernah masuk	SM	M	TM	STM
38	Keramahan pelatih terhadap orangtua anggota	SM	M	TM	STM
39	Urusan administrasi klub dengan anggota	SM	M	TM	STM
40	Keringanan SPP untuk anak didik yang kurang mampu	SM	M	TM	STM

Lampiran 8. Data Penelitian

No	Tangibles (Berwujud)										Reliability (Keandalan)						Responsive (Daya Tanggap)						Assurance (Jaminan)						Emphaty (Empati)						Σ								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		35	36	37	38	39	40		
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	99			
2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	1	2	75		
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	90		
4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92		
5	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	84	
6	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	2	87		
7	2	2	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	86	
8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	86		
9	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	2	2	96		
10	2	3	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	69	
11	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	94	
12	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	1	3	1	3	4	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	81		
13	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	96
14	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	95
15	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	75	
16	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	81		
17	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	85		
18	1	4	3	3	1	1	2	4	1	2	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	74		

19	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	92	
20	3	2	2	1	3	3	2	2	4	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	1	96	
21	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	84	
22	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	77	
23	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	83	
24	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	4	3	1	2	1	1	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	3	1	87	
25	4	3	4	3	3	1	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	4	2	97	
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	97	
27	2	2	3	2	2	2	1	3	4	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	2	85
28	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	93
29	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	1	88	
30	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	1	3	2	97	
31	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	96	
32	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	84

Lampiran 9.Deskriptif Statistik

**Statistics**

	Tingkat kepuasan orang tua	Tangibles (Berwujud)	Reliability (Keandalan)	Responsive (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Emphaty (Empati)
N Valid	32	32	32	32	32	32
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	87.5312	23.6875	13.1875	16.2500	16.5625	17.8438
Median	87.0000	24.5000	13.0000	17.0000	17.0000	18.0000
Mode	96.00	25.00	10.00 <sup>a</sup>	18.00	14.00	18.00
Std. Deviation	7.97975	3.25713	2.96689	2.83981	3.33058	2.64098
Minimum	69.00	16.00	8.00	10.00	11.00	12.00
Maximum	99.00	29.00	18.00	20.00	22.00	23.00
Sum	2801.00	758.00	422.00	520.00	530.00	571.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Tingkat kepuasan orang tua**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 69	1	3.1	3.1	3.1
74	1	3.1	3.1	6.2
75	2	6.2	6.2	12.5
77	1	3.1	3.1	15.6
81	2	6.2	6.2	21.9
83	1	3.1	3.1	25.0
84	3	9.4	9.4	34.4
85	2	6.2	6.2	40.6
86	2	6.2	6.2	46.9
87	2	6.2	6.2	53.1
88	1	3.1	3.1	56.2
90	1	3.1	3.1	59.4
92	2	6.2	6.2	65.6
93	1	3.1	3.1	68.8
94	1	3.1	3.1	71.9
95	1	3.1	3.1	75.0
96	4	12.5	12.5	87.5
97	3	9.4	9.4	96.9
99	1	3.1	3.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

**Tangibles (Berwujud)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	1	3.1	3.1	3.1
	19	3	9.4	9.4	12.5
	20	1	3.1	3.1	15.6
	21	4	12.5	12.5	28.1
	22	4	12.5	12.5	40.6
	23	1	3.1	3.1	43.8
	24	2	6.2	6.2	50.0
	25	7	21.9	21.9	71.9
	26	2	6.2	6.2	78.1
	27	3	9.4	9.4	87.5
	28	2	6.2	6.2	93.8
	29	2	6.2	6.2	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Reliability (Keandalan)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	2	6.2	6.2	6.2
	9	1	3.1	3.1	9.4
	10	5	15.6	15.6	25.0
	11	1	3.1	3.1	28.1
	12	5	15.6	15.6	43.8
	13	4	12.5	12.5	56.2
	14	3	9.4	9.4	65.6
	15	2	6.2	6.2	71.9
	16	4	12.5	12.5	84.4
	17	2	6.2	6.2	90.6
	18	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Assurance (Jaminan)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	3	9.4	9.4	9.4
	12	2	6.2	6.2	15.6
	13	1	3.1	3.1	18.8
	14	5	15.6	15.6	34.4
	15	1	3.1	3.1	37.5
	16	2	6.2	6.2	43.8
	17	4	12.5	12.5	56.2
	18	4	12.5	12.5	68.8
	19	3	9.4	9.4	78.1
	20	3	9.4	9.4	87.5
	21	2	6.2	6.2	93.8
	22	2	6.2	6.2	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Emphaty (Empati)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	3.1	3.1	3.1
	14	4	12.5	12.5	15.6
	15	1	3.1	3.1	18.8
	16	2	6.2	6.2	25.0
	17	4	12.5	12.5	37.5
	18	8	25.0	25.0	62.5
	19	6	18.8	18.8	81.2
	20	2	6.2	6.2	87.5
	22	2	6.2	6.2	93.8
	23	2	6.2	6.2	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian







