

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA AKADEMI
SEPAKBOLA PUTRI DI KECAMATAN CIASEM**

Tugas Akhir Skripsi

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



Oleh:
Ayustina
NIM 17603141010

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA AKADEMI
SEPAKBOLA PUTRI DI KECAMATAN CIASEM**

Oleh:
Ayustina
NIM 17603141010

ABSTRAK

Pembinaan anak dalam Akademik Sepak bola pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga sepak bola, akan tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa akademik sepak bola yang beralih fungsi dan peran menjadi ajang bisnis. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian menganalisis tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah atlet dan orang tua atlet akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem sebanyak 20 orang atlet dan 20 orang tua atlet dengan sampel yang sama. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dengan presentase.

Hasil penelitian data dari atlet diperoleh sebanyak 65% dalam kategori memuaskan, 25% dalam kategori tidak memuaskan, dan 10% dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan data dari orang tua diperoleh sebanyak 5% dalam kategori sangat memuaskan, 50% dalam kategori memuaskan, 35% dalam kategori tidak memuaskan, dan 10% dalam kategori sangat tidak memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa atlet dan orang tua atlet sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan, dan sepakbola.

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA AKADEMI SEPAKBOLA PUTRI DI KECAMATAN CIASEM

Disusun oleh:

Ayustina
NIM 17603141010

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or, M.Or.
NIP. 19800924 200604 1 001

Yogyakarta, 2 Maret 2021
Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or, M.Or.
NIP. 19800924 200604 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayustina

NIM : 17603141010

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orang tua terhadap
Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepakbola di
Kecamatan Ciasem

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, 2 Maret 2021
Yang menyatakan,



Ayustina
NIM. 17603141010

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA AKADEMI
SEPAKBOLA PUTRI DI KECAMATAN CIASEM**

Disusun oleh:

Ayustina
17603141010

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 9 Maret 2021

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sigit Nugroho, M.Or. Ketua Penguji/Pembimbing		18/3-2021
Sulistiyono, M.Pd. Sekretaris		22/3-2021
Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or. Penguji Utama		18/3-2021

Yogyakarta, 19 Maret 2021

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes., AIFO.
NIP. 198208152005011002

HALAMAN MOTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

Selama ada niat dan keyakinan semua akan jadi mungkin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah yang telah memperkenankanku persembahan skripsi ini untuk:

1. Ayah ibu tercinta, Sartono & Titin Suprihatin yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah bosan mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarkanku sampai kini. Tidak akan pernah cukup ku membalas kasih sayang kedua orang tuaku.
2. Adikku, Thalita Kusuma Dewi serta keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan menyemangati disetiap perjalanku.
3. Buat Surya Aji dan keluarga yang selalu mendoakan, membagi waktu, penyemangat setelah keluargaku, serta memberikan dorongan baik moral maupun material.
4. Sahabat terbaikku Dewi Trimulyani, Asri Kori Khaerunisa, Rena Dian Puspita, Deanira V, Ratna Anggareni, official dan anak-anak akademi Princess Wijaya Saputra, dan anak-anak LCN yang selalu memberikan dorongan baik moral maupun material.
5. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2017, yang telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mengizinkan dalam belajar dan memahami kehidupan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem” sesuai yang diharapkan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, teristimewa dosen pembimbing. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Jurusan Ilmu Keolahragaan yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini;
2. Dr. Ahmad nasrulloh, M.Or., dan Sulistiyono, M.Pd. selaku Penguji dan Sekretaris yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi penulis.
3. Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan atas izin yang diberikan.
4. Prof. Dr. Drs. Yustinus Sukarmin, MS., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta atas ilmu yang telah diberikan.
6. Bapak Dicky Satria selaku Manajer pelatih serta seluruh official Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Seluruh responden penelitian yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis.
8. Kedua orang tua serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa.
9. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 2 Maret 2021
Penulis,



Ayustina
NIM. 17603141010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II 10	
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Hakikat Kepuasan	10
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Pelatih	17
4. Tugas dan Peran Pelatih.....	18
5. Komunikasi Pelatih.....	19
6. Pelatih Sepak bola.....	21
7. Hakikat Akademi Sepakbola.....	21
8. Penelitian yang Relevan	23
9. Kerangka Berpikir	24
BAB III 27	

METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
D. Tempat dan Waktu Penelitian	29
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	29
1. Instrumen	29
2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV 36	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Data Penelitian	36
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	38
b. <i>Reliability</i> (<i>Kehandalan</i>).....	40
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	42
d. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	44
e. <i>Empathy</i>	46
B. Pembahasan	48
C. Keterbatasan Penelitian	52
BAB V 54	
SIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Implikasi	55
C. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Berpikir.....	26
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket	30
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen.....	32
Tabel 3. Deskripsi Statistik Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem.....	37
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Atlet terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem	37
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Orang tua Atlet terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem	37
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Faktor Tangiable.....	39
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Tangiable (Bukti Fisik)	39
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Tangiable (Bukti Fisik)	40
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability.....	41
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Reliability (Kehandalan).....	41
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Reliability (Kehandalan).....	42
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Faktor Responsiveness	43
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Responsiveness (Daya Tanggap).....	43
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Responsiveness (Daya Tanggap)	44
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance	45

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Assurance (Jaminan)	45
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Assurance (Jaminan).....	46
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Faktor Empathy	47
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Empathy.....	47
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Empathy .	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	60
Lampiran 2. Data Penelitian.....	65
Lampiran 3. Deskriptif Statistik.....	71
Lampiran 4. Surat Permohonan Validasi	79
Lampiran 5. Dokumentasi.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sepak bola adalah olahraga yang sangat populer di dunia, termasuk di Indonesia. Kepopuleran sepak bola tidak hanya ada di daerah perkotaan tetapi sampai ke pelosok daerah. Sepakbola adalah suatu permainan beregu dengan masing-masing regunya terdiri dari sebelas orang pemain termasuk seorang penjaga gawang. Olahraga sepak bola dapat dimainkan dengan cara menggunakan tungkai, dada, dan kepala. Sedangkan, untuk pemain yang bertugas menjaga gawang diperbolehkan menggunakan lengan dan tangan di area kotak penalti.

Olahraga sepak bola memiliki beberapa teknik dasar seperti *dribbling*, *passing*, *control*, *shooting*, dan *heading* (Mielke, 2007: 4). Pengertian teknik dasar secara umum adalah proses gerak sebagai kondisi dengan tuntutan kondisi gerak sederhana dan mudah. Setiap pemain sepakbola diharuskan untuk menguasai teknik dasar terlebih dahulu karena teknik dasar merupakan landasan utama untuk mencapai kemampuan yang lebih maksimal. Teknik dasar yang harus dikuasai oleh pemain sepakbola yaitu: (1) menendang (*kicking*) yaitu mengumpan dan menembak kearah gawang. (2) menggiring (*dribbling*) yaitu mendekati jarak kesasaran, melewati lawan, menghambat permainan. (3) mengontrol/menghentikan bola (*stopping*) yaitu menghalau bola yang terlalu kuat ditendang. (4) menyundul (*heading*) yaitu menerima umpanbola yang melayang di atas. (5) merampas (*tacling*) yaitu mengambil/merampas bola dari lawan. (6) lemparan ke

dalam (*throw-in*) yaitu melempar kedalam ketika bola keluar lapangan. (7) menjaga gawang (*goal keeping*) yaitu mempertahankan gawang agar tidak kemasukan.

Perkembangan sepakbola di Indonesia semakin besar. Hal ini didukung dengan didirikannya Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia (PSSI) pada tahun 1930 di Yogyakarta. Didirikannya PSSI yang memunculkan banyaknya pelatih yang kompeten menyebabkan popularitas sepakbola semakin besar, sehingga masyarakat Indonesia berlomba-lomba untuk menciptakan prestasi-prestasi dibidang olahraga sepakbola ini. Pencapai prestasi yang tinggi tersebut akan mempengaruhi pendapatan tim secara komersial. Selain itu, dengan adanya PSSI juga memperluas peminat sepak bola sehingga tidak terfokus pada jenis kelamin, golongan dan umur. Para pemain sepakbola dapat berasal dari remaja putra, remaja putri, anak-anak, orang dewasa, masyarakat kalangan atas, menengah dan kebawah.

Prestasi maksimal seorang atlet dapat terwujud dengan cara beberapa faktor pendukung. Suharno (1985: 3) yang dikutip oleh Fikri (2018: 1) berpendapat bahwa faktor-faktor pendukung prestasi maksimum adalah internal dan eksternal. Faktor internal terdiri atas kesehatan fisik dan mental yang baik, penguasaan teknik yang sempurna, masalah-masalah taktik yang benar, aspek kejiwaan, dan kepribadian yang baik dan adanya kematangan juara yang mantap. Faktor eksternal meliputi pelatih, keuangan, alat, tempat, perlengkapan, organisasi, lingkungan, dan partisipasi pemerintah.

Selain faktor pendukung prestasi maksimum seorang atlet di atas, faktor pendukung lain yang akan membawa seorang atlet menuju kesuksesan adalah

manajemen waktu latihan dan kegiatan evaluasi. Oleh sebab itu penting bagi para atlet untuk memiliki jadwal latihan yang telah dipersiapkan secara matang dan melakukan evaluasi untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari atlet tersebut.

Semakin populernya sepak bola dan menjadi olahraga yang *universal* dikalangan masyarakat terutama bangsa Indonesia yang menjadikan sepak bola sebagai olahraga favorit maka berkembang banyak juga berdiri Akademi Sepak bola yang menjamur di setiap daerah-daerah bahkan di pelosok daerah. Akademi sepakbola merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga Sepakbola. Pembinaan anak dalam Akademi Sepak bola pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga sepak bola, akan tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa akademik sepak bola yang beralih fungsi dan peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari akademik sepak bola. Hal tersebut dapat dilihat dari kelengkapan alat maupun laporan administrasi, akademik sepak bola yang benar dan baik memiliki manajemen yang jelas, memiliki kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok umur, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang paling penting adalah memiliki staff pelatih yang berkualitas dan mengetahui tentang ilmu kepelatihan.

PSSI telah menetapkan dalam buku kurikulum sekolah sepak bola yang dikeluarkan, pelatih yang baik harus memiliki lisensi C dan D untuk dapat melatih kelompok usia muda. Akan tetapi pelatihan untuk menjadi seorang pelatih yang

diselanggarakan oleh PSSI sangatlah singkat, hanya dengan beberapa hari seorang calon pelatih diberikan arahan dan materi tentang kepelatihan. Fenomena tersebut dari seorang pelatih muda yang dipertanyakan pengetahuan terhadap dunia kepelatihan yang mempengaruhi kualitas pelatih terutama dalam sepak bola.

Sukadiyanto (2010: 6) menyatakan seorang pelatih yang baik minimal harus memiliki, antara lain: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) pengetahuan dan pengalaman dalam bidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, serta (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Hal tersebutlah yang harus dimiliki oleh seorang pelatih yang baik. Karakter pelatih yang baik dapat terlihat dari kualitas layanan yang dilakukan oleh pelatih kepada pemain. Kotler yang dikutip Tjiptono (2004: 6), jasa yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Wicaksana (2013: 5) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun

dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada”.

Rangkuti (2002:30), juga menegaskan apabila seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka seseorang tersebut akan kecewa atau tidak puas. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Akademi sepak bola putri yang ada di Kecamatan Ciasem secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat pemain dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak 14-17 tahun. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di salah satu Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem masih terdapat akademi sepak bola menggunakan pelatih yang hanya berasal dari pemain muda di lingkungan tersebut. Namun ada juga akademi sepak bola yang menggunakan tenaga pelatih dari lulusan kepelatihan terutama cabang olahraga sepak bola yang sudah memiliki bekal ilmu kepelatihan yang ditekuni. Selain itu dalam proses latihan dan pengamatan terlihat semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala pemain yang ikut peran serta dalam latihan sepakbola serta masuknya pemain baru di Akademi Sepak Bola Putri Princess Wijaya Saputra Kecamatan Ciasem. Menurunnya jumlah peran serta siswa dalam proses latihan dapat terlihat pada kelompok usia 14-17 tahun dan fenomena pindahnya siswa ke Club Sepak Bola lain. Hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan mengenai

bagaimana kinerja Akademi Sepak Bola yang berada di Kecamatan Ciasem. Diketuinya kepuasan pemain di akademi sepak bola terhadap pelatih, maka dari fenomena yang terjadi di beberapa akademi sepak bola yang fluktuatif, peneliti tertarik untuk mencoba meneliti bagaimana tingkat kepuasan pemain kelompok usia 14-17 tahun terhadap pelatih akademi sepak bola di Kecamatan Ciasem.

Peneliti juga memilih Akademi Sepak Bola Putri karena melihat pelatih dari akademi sepakbola putri ini yaitu adanya keinginan untuk merubah perubahan daerah, karena didaerah Kecamatan Ciasem sendiri banyak sumber daya yang dapat digubangkan untuk memajukan daerah Kecamatan Ciasem sendiri. Tetapi dalam akademi sepakbola putri ini memiliki permasalahan dalam pemain dan orang tua pemain, karena pada saat penulis melakukan PKL di dalam akademi sepakbola ini adanya pemain yang keluar atau pindah ke klub sepakbola lain. Serta belum melihat adanya tingkat kepuasan pemain dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih di akademi sepakbola putri ini.

Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui analisis tingkat kepuasan pemain dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih pada akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem sehingga pihak official dari sepakbola putri ini dapat mengevaluasi, maka dari itu diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan melalui penilaian persepsi dan harapan pemain dan orang tua terhadap kualitas pelayanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang semakin baik, tidak menutup kemungkinan pemain selaku atlet akan semakin meningkat ditahun-tahun selanjutnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala atlet yang ikut peran serta dalam latihan sepakbola di akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap pelatihan akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.
3. Belum diketahuinya tingkat kualitas layanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, terdapat berbagai macam masalah yang ada sehingga agar permasalahan penelitian ini tidak menjadi luas perlu adanya batasan masalah sebagai ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih Akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih Akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada pembina olahraga dan pelatih sepakbola tentang pentingnya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan Akademi Sepak Bola, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama sepakbola.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap Akademi Sepak Bola Putri terutama pengurus Akademi Sepak Bola Putri khususnya di Kecamatan Ciasem dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan pemain sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih sepakbola dengan pelatih yang diharapkan.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pelatih maupun mahasiswa sebagai calon pelatih agar dapat

meningkatkan kualitas layanan dalam melatih di akademik sepak bola sehingga menjadi lebih baik lagi serta dapat memenuhi kepuasan pemain terhadap pelatih yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen atau atlet. Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Lupiyoadi, 2004: 92).

Kotler (2002: 145) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan,

pelanggan amat puas atau senang. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang produk yang digunakan. Irawan (2002: 3) kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk jasa. Tjiptono (2002: 146) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan-pelanggannya.

Tjiptono (2014: 353) kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2014: 353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan Swan dalam Tjiptono (2014: 353) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Supranto (2006: 42), menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang

dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki. Tjiptono (2006: 351) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan akan mendapatkan rasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, pelanggan tidak akan merasa puas apabila layanan yang menjadi kebutuhannya tidak sesuai dengan harapan.

Berdasarkan pendapat-pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang diharapkan konsumen atau atlet, dalam hal ini apakah atlet sudah merasakan kepuasan terhadap pelatih Akademik sepak bola putri.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan Supranto (1997: 227) yang dikutip oleh Wicaksana (2013: 10) 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.

Poerwodarminto (2005: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan Supranto (2006: 227) yang dikutip oleh Nanang (2018) 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.

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

Karakteristik kualitas yang dikutip oleh Wicaksana (2013: 11) yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penilaian kualitas jasa, sesuai pendapatnya Gronroos yang dikutip oleh Wicaksana (2013: 11) kriteria kualitas jasa yaitu *outcomerelated*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Dalam perkembangannya, yang dikutip Sityardi (2018: 14) merangkum lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), merupakan dimensi yang dapat dilihat secara langsung seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel atau karyawan.
2. *Reliability* (kehandalan), dilihat dari kemampuannya melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan yang dengan akurat, cepat, dan tepat serta memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesiapan, kesigapan, dan kemampuan karyawan dalam melayani serta membantu pelanggan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yakni rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pelanggan yang tumbuh dari perilaku para karyawannya. Salah satu bentuk jaminan yaitu karyawan selalu bersikap sopan dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Dimensi jaminan ini dibagi ke dalam empat sub yaitu:
 - a. *Competence* (kompetensi), merupakan keahlian dan pengetahuan para karyawan yang memberikan nilai tambah dalam melayani dan mendukung pelayanannya kepada pelanggan.
 - b. *Courtesy* (kesopanan), yang berkaitan dengan sikap sopan, rasa hormat, perhatian, serta ramah dan bersahabat yang ditunjukkan karyawan dan pegawai terhadap pelanggan.
 - c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan,

karakter pribadi karyawan, kontak dan interaksi dengan pelanggan.

d. *Security* (keamanan), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi dan menjalin hubungan yang baik serta perhatian pribadi dan mampu dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini terbagi lagi menjadi tiga sub dimensi yaitu:

a. *Access* (akses), yaitu kemudahan karyawan untuk dapat ditemui dan dihubungi oleh pelanggan.

b. *Communication* (komunikasi), yaitu karyawan mampu mengkomunikasikan kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah untuk dipahami, serta kemampuannya dalam mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan.

c. *Understanding/knowing the customer* (memahami konsumen), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang intipelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006: 44).

Terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan)

Parasuraman, et.all, (Lupiyoadi, 2001:148) yaitu:

- a. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Responsiveness, ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan

untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

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

3. Pelatih

Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi maksimal. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet binaannya bisa meraih kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih.

Harsono (2015: 31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya prestasi atlet banyak tergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan seorang pelatih, pendidikan formal dalam ilmu olahraga dan kepelatihan akan sangat membantu segi kognitif dan psikomotorik dari pelatih. Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih adalah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud

di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

4. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam proses berlatih melatih, *coach* (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Sukadiyanto (2005: 4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan (perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Harsono (2015: 5) Tugas utama pelatih ialah untuk menyiapkan atletnya sebaik mungkin agar dalam pertandingan kelak ia mampu berprestasi semaksimal mungkin. Agar persiapan dan latihan dapat dilakukan secara efektif, pelatih harus menyusun suatu program untuk mengembangkan atlet dalam aspek-aspek teknik (*skill*, keterampilan), taktik, kondisi fisik dan kondisi faaliah tubuhnya (*conditioning*), termasuk aspek psikologis-nya.

Irianto (2002: 16), tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai even, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma agama dan norma kehidupan masyarakat yang

berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam, berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti dikemukakan oleh Thomson yang dikutip Irianto (2002: 17- 18), pelatih harus mampu berperan sebagai:

(1) Guru, menanamkan pengetahuan, *skill*, dan ide-ide, (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran, (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan, (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang positif, (5) Penegak disiplin, menentukan system hadiah dan hukuman, (6) Manager, mengatur dan membuat rencana, (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis, (8) Agen penerbit, bekerja dengan media masa, (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan, (10) Ahli *sains*, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatih yang berkompeten harus mampu melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik, pelatih harus mampu berperan sebagai; guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan.

5. Komunikasi Pelatih

Dalam proses berlatih perlu adanya komunikasi yang baik antara pelatih dan atlet. Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 18-19), bahwa komunikasi merupakan dua arah, mencakup bicara dengan orang lain dan mendengarkan orang lain. Irianto (2002: 24-25) komunikasi hendaknya dilakukan:

- 1) Dua arah: Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih, sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera terjawab.
- 2) Sederhana: Agar mudah dipahami dan tidak salah menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi dibuat sederhana mungkin tanpa mengurangi pesan yang akan disampaikan, jika perlu cukup dengan bahasa syarat.
- 3) Jelas: Kejelasan isi maupun komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman.
- 4) Ada umpan balik: Umpan balik diperlukan untuk mengoptimalkan substansi yang dipesankan baik dari pelatih maupun atlet.
- 5) Kedua belah pihak saling optimis: Antara pelatih dan atletnya harus saling optimis dan yakin bahwa apa yang dikomunikasikan akan membawa hasil yang lebih baik dalam usaha mencapai prestasi.
- 6) Saling memberi semangat: Semangat perlu terus menerus muncul pada masing-masing pihak untuk pelatih maupun atlet saling memacunya.
- 7) Adanya empati: Kegagalan maupun keberhasilan merupakan usaha bersama untuk itu apa yang dialami dan dirasakan pelatih, demikian juga sebaliknya apa yang dirasakan pelatih dirasakan pula oleh atletnya.
- 8) Bersedia menerima kritik: Kritik merupakan salah satu perbaikan, masing-masing pihak harus membuka diri dan menerima kritik dan saran.

Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi:

(a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (f) Terbuka, (g) Penuh perhatian, (h) Mampu menerapkan sistem kontrol (Irianto, 2002: 26).

Pelatih yang baik selalu belajar kapan dan bagaimana berbicara dengan atlet dan mendengarkan atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih.

Berkomunikasi dengan atlet tidak hanya saat atlet mempunyai masalah saja, tetapi dilakukan setiap saat.

6. Pelatih Sepak bola

Pelatih dalam sebuah klub sepak bola memiliki peran yang sangat penting menyangkut urusan teknik. setiap pelatih memiliki gaya sendiri dalam melatih klubnya. Selain berperan dalam memantau stamina pemain, pelatih juga memiliki peran dalam memotivasi pemainnya untuk memenangkan pertandingan. Ada dua jalur yang bisa ditempuh untuk menjadi seorang pelatih sepak bola. Pertama melalui jalur pemain dan kedua melalui kursus kepelatihan. Selain itu juga, memaknai pelatih sebagai salah satu indikator keberhasilan atlet meraih prestasi.

7. Hakikat Akademi Sepakbola

Akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem yang terdaftar di Askab Kabupaten Subang baru ada satu akademi sepakbola putri yaitu Akademi Princess Wijaya Saputra. Akademi Princess Wijaya Saputra berada di lapangan Margamulya, KPR BTN Puri Kencana gang Delima No.03 Rt/Rw 41/04 Dusun Margamulya, Kecamatan Ciasem, Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat.

Akademi Princess Wijaya Saputra ini berdiri pada tahun 2017 bulan Januari tanggal 1, yang dimanajeri oleh Iwang Handayani. Pelatih yang melatih di Princess Wijaya Saputra ini ada dua (2) yaitu Dicky Satria, M.Pd dan Indra Octora, S.Pd serta beberapa pengurus yang ada didalam struktur kepengurusan. Saat pertama terbentuk atlet di dalam

Akademi Princess Wijaya Saputra ini hanya ada 2 orang yaitu Azhari dan Rani. Ditahun 2017-2018 memiliki pemain sebanyak 33 orang, tetapi beberapa keluar dari tim menjadikan atlet ada 22 orang. Kemudian ditahun 2019-2020 kembali bertambah menjadi 34 orang. Jadwal latihan dari Akademi Princess Wijaya Saputra ini yaitu pada hari selasa mulai pukul 15.20 WIB, kamis mulai pukul 14.00 WIB, dan sabtu mulai pukul 07.30 WIB.

Prestasi-prestasi yang diraih oleh Akademi Princess Wijaya Saputra ini dari awal terbentuk dan sampai sekarang, dari beberapa pertandingan yang ternama yaitu:

1. Pada tahun 2017
 - a. Juara 2 Carrera Cup U19 di Subang
 - b. Juara 1 Porkab 2 Subang
2. Pada tahun 2018
 - a. Juara 2 Unity League Karawang
 - b. Juara 3 Unity League Jakarta
3. Pada tahun 2019
 - a. Juara 1 Liga AAFI 2018/2019 regional Subang Kelahiran 2000
 - b. Mengikuti liga sepakbola terbesar yaitu MENPORA U17 Jawa Barat di Bogor
4. Pada tahun 2020
 - a. Juara 2 Sepakbola Putri di Jalan Cagak, Subang
 - b. Juara 3 bersama Sepakbola Putri di Sukabumi

- c. Juara 3 Sepakbola Putri di Depok
- d. Juara 3 Sepakbola Putri di Cilamaya
- e. Juara 2 Sepakbola Putri di Bogor

8. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sugeng Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Amrih Ibnu Wicaksana (2013) yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak Bola di Kabupaten Sleman”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelatih Sleman memasuki kategori sedang dengan persentase sebesar 43,37%, dan ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari factor *Tangibles* dengan

persentase sebesar 77.53% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Empathy* dengan persentase sebesar 79,26% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Reliability* persentase sebesar 71.08% dan masuk dalam kategori baik, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 69,73% dan masuk dalam kategori baik, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 75,85% dan masuk dalam kategori sangat baik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Asri Kori Khaeranisa (2020) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelari Terhadap Kualitas Pelayanan *EVENT* Volcano RUN 2020”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *event* volcano RUN cukup baik. Penelitian diperoleh sebanyak 9% dalam kategori sangat puas, 44% dalam kategori puas, 36% dalam kategori tidak puas, dan 11% dalam kategori sangat tidak puas. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor *reliability* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor *responsiveness* sebanyak 47% dalam kategori puas, faktor *assurance* sebanyak 51% dalam kategori puas, dan faktor *empathy* sebanyak 57% dalam kategori puas.

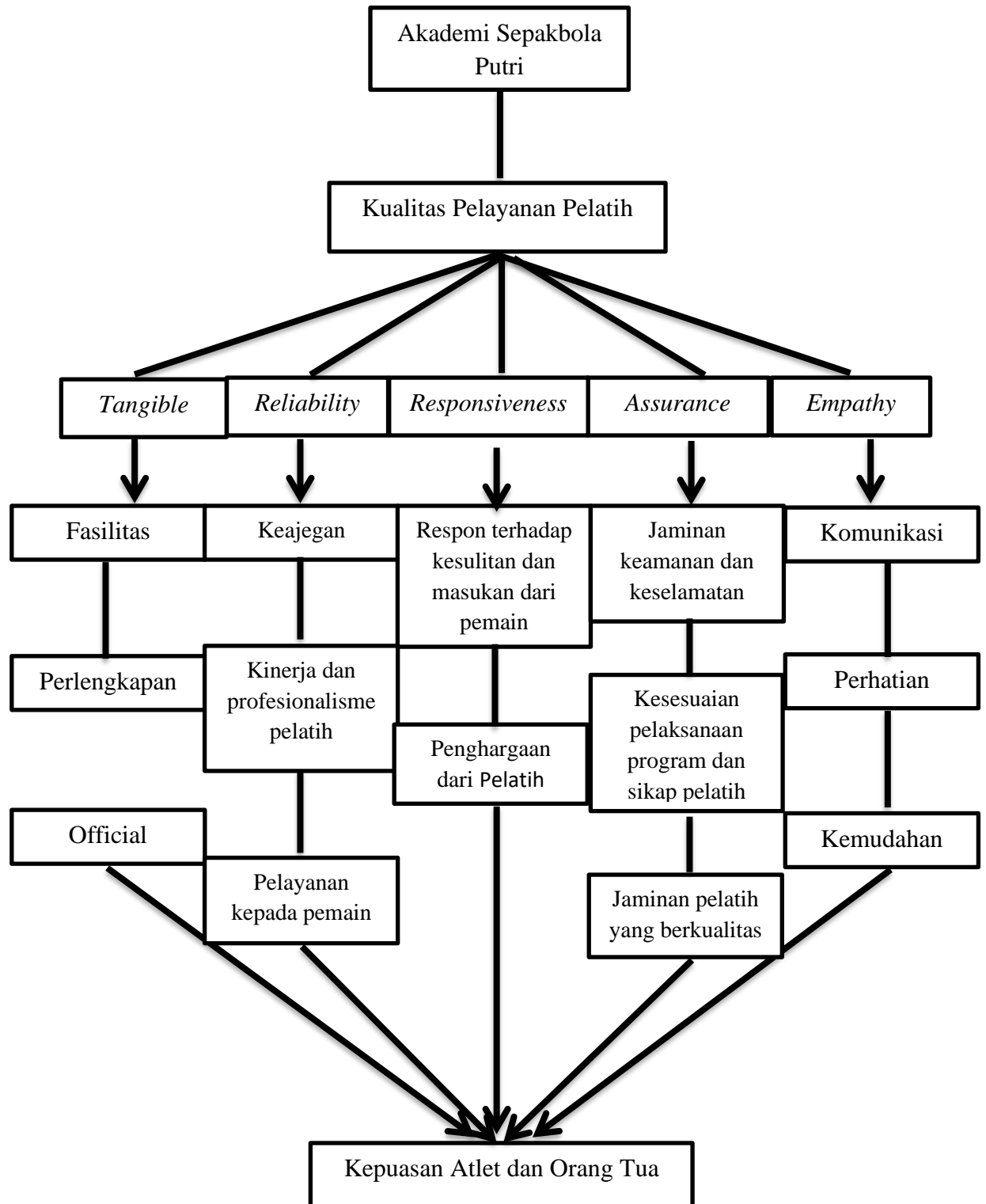
9. Kerangka Berpikir

Akademi sepak bola putri merupakan wadah anak-anak untuk menyalurkan bakatnya. Akademi sepakbola putri di daerah Kecamatan Ciasem sendiri sangat kurang adanya dan menjadikannya terlihat masih fluktuatif dalam segi minat pemain dalam berlatih, terutama di kelompok usia remaja. Faktor-faktor pelayanan yang dapat membantu atlet dan klub

meraih prestasi terbaik yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut akan mengungkapkan kepuasan konsumen.

Berdasar pada diskripsi diatas untuk menjawab permasalahan tentang permasalahan baik atau buruknya kualitas layanan pelatih yang disediakan di Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem maka dapat diukur dari tingkat kepuasan pemain kelompok usia 14-17 tahun terhadap pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem. Dengan demikian dapat dinilai kualitas layanan pelatih Akademi Sepakbola Putri yang berada di Kecamatan Ciasem.

Gambar 1 Bagan Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (kuantitatif). Siregar (2013: 8) pengertian penelitian deskriptif adalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta 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. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pelatih, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket. Kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*. Agar tidak terjadi salah penafsiran pada penelitian ini maka berikut akan dikemukakan definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*confidence/assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/layanan dan media komunikasi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para atlet yang berusia 14-17 tahun di Akademik Sepak Bola Putri di Kecamatan ciasem yang terdiri 20 siswa Akademik Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem.

2. Sampel

Sugiyono (2007: 56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah

populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di GOR Futsal Indrias dan rumah-rumah orang tua atlet, Kecamatan Ciasem, Kabupaten Subang, Jawa Barat dari Akademi Princess Wijaya Saputra. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 16-17 Januari 2021.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Siregar, 2013: 46). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diberikan tanggapan oleh responden.

Kuesioner atau angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data (Siregar, 2014: 21). Penelitian ini juga menggunakan kuesioner atau angket tertutup pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Jadi angket jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Teknik ini sangat praktis karena responden hanya memilih derajat kesetujuan dengan menggunakan modifikasi dari skala *Likert*, yaitu Sangat Puas

(SP), Puas (P), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Sangat Puas (SP) memiliki bobot skor 4, Puas (P) memiliki bobot skor 3, Tidak Puas (TP) memiliki bobot skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) memiliki skor bobot 1. Penilaian angket pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Butir	
	Positif	Negatif
Sangat setuju	4	1
setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

Wicaksana (2013: 37) menyatakan bahwa dalam menyusun instrumen ada tiga langkah yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Mendefinisikan Konstrak

Konstrak atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pelatih, yaitu mengacu pada penilaianpenilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket

2. Menyidik Faktor

Kedua adalah menyidik unsur-unsur atau faktor-faktor yang menyusun konsep. Dari ubahan di atas dijabarkan menjadi faktor yang diukur antara lain: kemampuan melihat masalah, kemampuan menciptakan ide-ide baru

sebagai upaya pemecahan masalah dan terbuka terhadap hal-hal yang baru. Faktor-faktor ini akan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Faktor kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.

3. Menyusun Butir-Butir Pertanyaan

Ketiga yaitu menyusun butir-butir pertanyaan yang berdasarkan faktor-faktor yang menyusun konstruk. Selanjutnya faktor-faktor di atas akan dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrument penelitian pada tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor butir		Jumlah
			Positif	Negative	
Kepuasan atlet	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan c. Pegawai/staff	1, 2, 3, 4 8,9, 10 12	5,6, 7, 11	12
	<i>Empathy</i>	a. Komunikasi b. Perhatian / pemahaman c. Kemudahan	13,14,15,16 18,19,20 22, 23, 24	17 21	12
	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan kepada pemain	25, 26, 27 30, 31, 32, 33 34, 35, 36	28, 29	12
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan terhadap kesulitan dan masukan dari pemain b. Penghargaan dari pelatih	37, 38, 39, 40, 41 44, 45, 46	42,43 47, 48	12
	<i>Assurance</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Kesesuaian pelaksanaan program dan sikap pelatih c. Jaminan pelatih yang berkualitas	49, 50 54, 55, 56 58, 59, 60	51, 52, 53 57	12

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan teknik pengisian kuesioner atau angket. Peneliti mempublikasikan kuesioner secara langsung kepada responden. Setelah semua pernyataan ditanggapi oleh responden, secara otomatis data akan langsung terkumpul. Setelah terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan, peneliti dapat segera mengolah data dan menganalisis data serta dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan analisis data.

F. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas

Siregar (2014: 46) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (a valid measure if it successfully measure the phenomenon). Untuk menghitung korelasi pada uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total dari variabel (jawaban responden)

Instrumen penelitian ini di adopsi dari penelitian Wicaksana (2013) yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatih Sepakbola di Kabupaten Sleman”. Dan sudah dimodifikasi dengan dosen ahli, yaitu Bapak Dr. Ahmad Nasrullah, M.Or., dan Bapak Dr. Yudik Prastyo, M.Kes. validitas sebesar 0.653.

2. Uji Reliabilitas

Siregar (2014: 55), reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Koefisien reabilitas sebesar 0.992.

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 kuantitatif. Penghitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktogram, perhitungan *mean*, *modus*, *median*, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase (Sugiyono, 2007: 112). Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relative persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2006: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Data akan dikategorikan menjadi empat kriteria dengan menggunakan dasar nilai *mean* dan standar deviasi. Pengkategorian data menggunakan kriteria sebagai berikut (Azwar, 2008: 106-108):

No.	Rentangan	Kategori
1.	$x \geq M + 1,5 SD$	Sangat Memuaskan
2,	$M \leq x < M + 1,5 SD$	Memuaskan
3.	$M - 1,5 SD \leq x < M$	Tidak Memuaskan
4.	$M - 1,5 SD \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan

Keterangan:

x = Nilai

M = Mean

SD = Standar Deviasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Akademi Piness Wijaya Saputra yang tercatat di ASKAB Subang dan Orangtua pemain, penelitian ini dilakukan pada tanggal 19-20 Januari 2021. Subjek penelitian ini adalah semua pemain sepakbola putri usia 14-17 tahun yang berjumlah 20 orang dan orangtua dari pemain sepakbola putri usia 14-17 tahun berjumlah 20 orang.

Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan hasil-hasil pengumpulan data yaitu tentang jawaban responden atas angket yang diberikan kepada responden untuk menganalisis tingkat kepuasan atlet dan orangtua terhadap kualitas layanan pelatih akademi sepak bola di Kecamatan Ciasem. Data untuk menganalisis tingkat kepuasan atlet dan orangtua terhadap kualitas layanan pelatih akademi sepak bola di Kecamatan Ciasem diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 60 pernyataan dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles* yaitu 12 butir, (2) *Empathy* yaitu 12 butir, (3) *Reliability* yaitu 12 butir, (4) *Responsiveness* yaitu 12 butir, dan (5) *Assurance* yaitu 12 butir.

Setelah data penelitian terkumpul dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan presentase menggunakan bantuan computer program SPSS. Dari analisis data kualitas pelayanan pelatih akademik sepak bola putri di Kecamatan Ciasem diperoleh skor terendah dari segi atlet adalah 128.0, skor tertinggi adalah 204.0, rerata

(*mean*) 184.4, nilai tengah (*median*) 192.0, *standar deviasi* (SD) 21.86. sedangkan skor terendah dari segi orang tua atlet adalah 158.0, skor tertinggi adalah 191.0, rerata (*mean*) 176.75, nilai tengah (*median*) 177.0, *standar deviasi* (SD) 7.76. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Deskripsi Statistik Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem

Statistik	Orangtua atlet	Atlet
N	20	20
Mean	176.7500	184.4000
Median	177.0000	192.0000
Std. Deviation	7.76548	21.86417
Minimum	158.00	128.00
Maximum	191.00	204.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem disajikan pada tabel 4 dan tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Atlet terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem

No	Interval kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 217.19$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$184.4 \leq x < 217.19$	Memuaskan	13	65%
3	$151.61 \leq x < 184.4$	Tidak Memuaskan	5	25%
4	$151.61 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Orang tua Atlet terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepak bola Putri di Kecamatan Ciasem

No	Interval kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 188.39$	Sangat Memuaskan	1	5%
2	$176.75 \leq x < 188.39$	Memuaskan	10	50%
3	$165.11 \leq x < 176.75$	Tidak Memuaskan	7	35%
4	$165.11 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan menurut para atlet terdapat 0 responden (0%) dalam kategori sangat memuaskan, 13 responden (65%) dalam kategori memuaskan, 5 responden (25%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan menurut para orangtua atlet terdapat 1 responden (5%) dalam kategori sangat memuaskan, 10 responden (50%) dalam kategori memuaskan, 7 responden (35%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan.

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem diuraikan sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepakbola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *tangible* (bukti fisik) memperoleh nilai maksimum sebesar 38 dan nilai minimum 25. Mean diperoleh sebesar 34,95 dan standar deviasi sebesar 3,153. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *tangible* (bukti fisik) memperoleh nilai

maksimum 37 dan nilai minimum 31. Mean diperoleh sebesar 34,2 dan standar deviasi sebesar 2,04. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Faktor Tangiable

Statistik	Orangtua atlet	Atlet
N	20	20
Mean	34.2000	34.9500
Median	34.0000	36.0000
Std. Deviation	2.04167	3.15353
Minimum	31.00	25.00
Maximum	37.00	38.00

Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *tangible* (bukti fisik). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Tangiable (Bukti Fisik)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 39,68$	Sangat Memuaskan	0	0
2	$34,95 \leq x < 39,68$	Memuaskan	16	80%
3	$30,22 \leq x < 34,95$	Tidak Memuaskan	2	10%
4	$30,22 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Tangiable (Bukti Fisik)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 37,26$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$34,2 \leq x < 37,26$	Memuaskan	9	45%
3	$31,14 \leq x < 34,2$	Tidak Memuaskan	9	45%
4	$31,14 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *tangiabile* (bukti fisik) terdapat 16 responden (80%) dalam kategori memuaskan, 2 responden (10%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *tangiabile* (bentuk fisik) terdapat 9 responden (45%) dalam kategori memuaskan, 9 responden (45%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan.

b. Reliability (Kehandalan)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *reliability* (kehandalan) memperoleh nilai maksimum sebesar 44 dan nilai minimum 15. Mean diperoleh sebesar 37,85 dan standar deviasi sebesar 7,22. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *reliability* (kehandalan) memperoleh nilai maksimum 40 dan nilai minimum 32. Mean diperoleh

sebesar 36,65 dan standar deviasi sebesar 1,899. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability

Statistik	Orangtua atlet	Atlet
N	20	20
Mean	36.6500	37.8500
Median	37.0000	40.0000
Std. Deviation	1.89945	7.22769
Minimum	32.00	15.00
Maximum	40.00	44.00

Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *reliability* (kehandalan). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Reliability (Kehandalan)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 48,68$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$37,85 \leq x < 48,68$	Memuaskan	15	75%
3	$27,02 \leq x < 37,85$	Tidak Memuaskan	4	20%
4	$27.02 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	1	5%
Jumlah			20	100%

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Reliability (Kehandalan)

No	Interval Kelas	klafikasi	frekuensi	%
1	$X \geq 39,48$	Sangat Memuaskan	1	5%
2	$36,65 \leq x < 39,48$	Memuaskan	11	55%
3	$33,82 \leq x < 36,65$	Tidak Memuaskan	6	30%
4	$33,82 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *reliability* (kehandalan) terdapat 15 responden (75%) dalam kategori memuaskan, 4 responden (20%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 1 responden (5%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *reliability* (kehandalan) terdapat 1 responden (5%) dalam kategori sangat memuaskan, 11 responden (55%) dalam kategori memuaskan, 6 responden (30%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh nilai maksimum sebesar 40 dan nilai minimum 24. Mean diperoleh sebesar 35,7 dan standar deviasi sebesar 4,092. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh nilai maksimum 39 dan nilai minimum 29.

Mean diperoleh sebesar 34,1 dan standar deviasi sebesar 2,807. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Faktor Responsiveness

Statistik	Orangtua atlet	Atlet
N	20	20
Mean	34.1000	35.7000
Median	34.5000	37.0000
Std. Deviation	2.80788	4.09235
Minimum	29.00	24.00
Maximum	39.00	40.00

Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 41,83$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$35,7 \leq x < 41,83$	Memuaskan	13	65%
3	$29,57 \leq x < 35,7$	Tidak Memuaskan	5	25%
4	$29,57 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 38,3$	Sangat Memuaskan	3	15%
2	$34,1 \leq x < 38,3$	Memuaskan	9	45%
3	$29,9 \leq x < 34,1$	Tidak Memuaskan	7	35%
4	$29.9 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 13 responden (65%) dalam kategori memuaskan, 5 responden (25%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 3 responden (15%) dalam kategori sangat memuaskan, 9 responden (45%) dalam kategori memuaskan, 7 responden (35%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 1 responden (5%) dalam kategori sangat tidak memuaskan.

d. Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *assurance* (jaminan) memperoleh nilai maksimum sebesar 42 dan nilai minimum 27. Mean diperoleh sebesar 37,75 dan standar deviasi sebesar 3,753. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *assurance* (jaminan)

memperoleh nilai maksimum 39 dan nilai minimum 30. Mean diperoleh sebesar 36,05 dan standar deviasi sebesar 2,282. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance

Statistik	Orangtua atlet	Atlet
N	20	20
Mean	34.1000	35.7000
Median	34.5000	37.0000
Std. Deviation	2.80788	4.09235
Minimum	29.00	24.00
Maximum	39.00	40.00

Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *assurance* (jaminan). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Assurance (Jaminan)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 43,37$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$37,75 \leq x < 43,37$	Memuaskan	13	65%
3	$32,13 \leq x < 37,75$	Tidak Memuaskan	5	25%
4	$32,13 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Assurance (Jaminan)

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 39,47$	Sangat Memuaskan	2	10%
2	$36,05 \leq x < 39,47$	Memuaskan	10	50%
3	$32,63 \leq x < 36,05$	Tidak Memuaskan	7	35%
4	$32,63 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *assurance* (jaminan) terdapat 13 responden (65%) dalam kategori memuaskan, 5 responden (25%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *assurance* (jaminan) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat memuaskan, 10 responden (50%) dalam kategori memuaskan, 7 responden (35%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 1 responden (5%) dalam kategori sangat tidak memuaskan.

e. Empathy

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *empathy* memperoleh nilai maksimum sebesar 42 dan nilai minimum 24. Mean diperoleh sebesar 38,15 dan standar deviasi sebesar 6,285. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *empathy* memperoleh nilai maksimum 41

dan nilai minimum 29. Mean diperoleh sebesar 35,75 dan standar deviasi sebesar 2,712. Hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Faktor Empathy

Statistik	Orangtua atlet	Atlet
N	20	20
Mean	35.7500	38.1500
Median	36.0000	42.0000
Std. Deviation	2.71206	6.28511
Minimum	29.00	24.00
Maximum	41.00	42.00

Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *assurance* (jaminan). Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Empathy

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	$X \geq 47,57$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$38,15 \leq x < 47, 57$	Memuaskan	14	70%
3	$28,73 \leq x < 38,15$	Tidak Memuaskan	3	15%
4	$28,73 \geq x$	Sangat Tidak Memuaskan	3	15%
Jumlah			20	100%

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua Atlet terhadap Pelatih Sepak Bola Putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan Empathy

No	Interval Kelas	Klafikasi	Frekuensi	%
1	39,81	Sangat Memuaskan	1	5%
2	35,75 - 39,81	Memuaskan	11	55%
3	31,69 - 35,75	Tidak Memuaskan	7	35%
4	31,69	Sangat Tidak Memuaskan	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *empathy* terdapat 14 responden (70%) dalam kategori memuaskan, 3 responden (15%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 3 responden (15%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih sepak bola putri di Kecamatan Ciasem berdasarkan *empathy* terdapat 1 responden (5%) dalam kategori sangat memuaskan, 11 responden (55%) dalam kategori memuaskan, 7 responden (35%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 1 responden (5%) dalam kategori sangat tidak memuaskan.

B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembeli 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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem, yang terbagi dalam lima faktor, yaitu: (1) *Tangible*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*.

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem menurut para atlet terdapat 0 responden (0%) dalam kategori sangat memuaskan, 13 responden (65%) dalam kategori memuaskan, 5 responden (25%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan menurut para orangtua atlet terdapat 1 responden (5%) dalam kategori sangat memuaskan, 10 responden (50%) dalam kategori memuaskan, 7 responden (35%) dalam kategori tidak memuaskan, dan 2 responden (10%) dalam kategori sangat tidak memuaskan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa beberapa atlet dan orang tua atlet masih sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem. Dengan demikian, pihak pelatih harus mengevaluasi apa saja yang dibutuhkan para atlet dan memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan atlet dan orang tua atlet.

Hal tersebut juga terjadi pada penelitian yang memilih Real Madrid Soccer School dapat dirasakan memuaskan orang tua, dengan dikatakan bahwa suatu SSB itu harus memiliki komponen yang ada seperti layanan pelatih, pegawai, kualitas lapangan, dan tempat parkir yang aman. Sehingga apabila hal-hal tersebut terpenuhi maka secara otomatis orang tua dan

peserta/pemain tersebut merasa puas, dari kepuasan orang tua tersebut menghasilkan orang tua ikut dalam hal promosi kesan-kesini bahwa SSB tersebut bagus. Keuntungannya SSB tersebut mendapat akomodasi lebih dari dana dan mereka juga dapat mencetak pemain-pemain yang terampil dan berkualitas.

Tingkat kepuasan atlet dan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap jasa pelayanan pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem. Seperti yang telah dikemukakan oleh Irawan (2004: 4) bahwa kepuasan seseorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality (servqual)* dan *emotional factor*. Selain itu, Engel *et al.* (1995: 499) yang dikutip oleh indahingwati (2014: 5) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen merupakan evaluasi pasca beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Untuk itu perusahaan harus mempertahankan kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa berupa pelayanan, pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem harus memperhatikan kualitas pelayanan dikenakan kepada atlet dan orang tua sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Salah satu unsur utama yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Persepsi kualitas pelayanan

merupakan salah satu antecedent untuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bukti-bukti mendukung hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan (Yeet *al.*, 2010).

Tjiptono (2005: 53) menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem dapat memberikan pelayanan yang sesuai harapan atlet dan orang tua serta memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila pelatih akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para pelanggannya, maka pelatih akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem tersebut dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelatih akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005: 35), 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.

Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina agar dapat bermain sepakbola dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi. Bertambah dewasanya pemain dari tingkat kelompok usia menjadikan

pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh pemain dari setiap pelatih yang membinanya. Kualitas pelatih yang baik, yaitu:

1. Mempunyai kondisi fisik dan keterampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
2. Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
3. Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
4. Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, namun bukan berarti tidak memiliki kelemahan. Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. 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.

2. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran angket penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.
3. Faktor yang digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem masih terbatas, maka perlu dilakukan penelitian lain dengan faktor yang berbeda.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang diperoleh dalam skripsi tentang “Analisis tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem” dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Data atlet diperoleh sebanyak 65% dalam kategori sangat memuaskan, 25% dalam kategori tidak memuaskan, dan 10% dalam kategori sangat tidak memuaskan. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* sebanyak 80% dalam kategori memuaskan, faktor *reliability* sebanyak 75% dalam kategori memuaskan, faktor *responsiveness* sebanyak 65% dalam kategori memuaskan, faktor *assurance* sebanyak 65% dalam kategori memuaskan, dan faktor *empathy* sebanyak 70% dalam kategori memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa atlet sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.
2. Data orang tua diperoleh sebanyak sebanyak 5% dalam kategori sangat memuaskan, 50% dalam kategori memuaskan, 35% dalam kategori tidak memuaskan, dan 10% dalam kategori sangat tidak memuaskan. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* sebanyak 45% dalam kategori memuaskan, faktor *reliability* sebanyak 55% dalam kategori memuaskan, faktor *responsiveness* sebanyak 45% dalam kategori

memuaskan, faktor *assurance* sebanyak 50% dalam kategori memuaskan, dan faktor *empathy* sebanyak 55% dalam kategori memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa orang tua atlet sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan serta meningkatkan faktor pelayanan.
2. Pelatih dan pihak klub dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

C. Saran

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

1. Bagi ketua dan pelatih klub, diharapkan dapat mempertahankan dan selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga atlet dan orang tua merasa puas.

2. Untuk penelitian selanjutnya, agar melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pelatih akademi sepak bola putri dengan menggunakan metode lain agar mendapatkan hasil yang lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2020). Teknik dasar sepak bola. <https://www.yuksinau.id/teknik-dasar-sepak-bola-singkat-lengkap/>, diakses pada 15 Desember 2020 pukul 06:27.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Darmawan, R., ganesha putera. (2012). *Jadi juara dengan sepakbola possession*. Jakarta: KickOff Media.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan olahraga*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Harsono. (2015). *Periodisasi program pelatihan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Indahingwati, A. (2014). *Kepuasan konsumen pada kualitas layanan SIM keliling*. Surabaya: CV. Jakad Publishing
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Khaeranisa, A., K. (2020). Analisis tingkat kepuasan pelari terhadap kualitas pelayanan event volcano run 2020. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Prawira, R., Thahja, T. (2016). Pembinaan pemain muda melalui akademik sepakbola. *Jurnal sains dan seni*. 5(2): 13-17. <https://media.neliti.com/media/publications/130614-ID-pembinaan-pemain-muda-melalui-akademi-se.pdf>
- Primasoni, N., Sulistiyono. (2016). Pedomannya menyusun formasi dan strategi bermain sepakbola. Yogyakarta: FIK UNY.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kualitas dan loyalitas pelanggan (studi pada universitas muhamadiyah di Jawa Timur). *Jurnal aplikasi manajemen*. 10(1): 177-187. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/410/447>
- Riyanto, Sugeng. (2013). Tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR FIK UNY

angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Rohman, U. (2017). Evaluasi kompetensi pelatih sepakbola usia dini di sekolah sepakbola. *Jurnal pendidikan jasmani dan olahraga*. 2(2): 92-104.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/penjas/article/view/8186>
- Sastra, I. (2016). *Inspirasi sukses dari sepakbola*. Jakarta: Penerbit Gemilang.
- Sedarmayanti., syarifudin, H. (2011). *Metode penelitian*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siregar, S. (2014). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiharto, A., Sulistiyono. (2015). Analisis kualitas layanan, biaya latihan, citra sekolah terhadap memilih real madrid soccer school sebagai tempat berlatih. *Jurnal entrepreneurship dan profesionalitas guru di era mea*. 229-237.
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/197612122008121001/penelitian/ANALISIS%20KUALITAS%20LAYANAN,%20BIAYA%20LATIHAN,%20CITRA%20SEKOLAH%20TERHADAP%20KEPUTUSAN%20MEMILIH%20REAL%20MADRID%20UNY%20SOCCER%20SCHOOL%20SEBAGAI%20TEMPAT%20BERLATIH.pdf>
- Wicaksana, A., I. (2013). Kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yuniana, R. (2019). Tingkat kepuasan members terhadap strategi pemasaran di lembah fitness centre Universitas Gajah Mada. *Jurnal ilmiah kesehatan olahraga*. 18(1): 40-48.
<https://journal.uny.ac.id/index.php/medikora/article/view/29195/12877>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

ANGKET UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN

Dengan hormat,

Mohon kepada Siswa atau Atlet dan Orang tua Akademi Sepakbola yang berada di Kecamatan Ciasem untuk berpartisipasi membantu kami dalam mengisi instrumen penelitian, yang berupa angket Kualitas Layanan dibawah ini sesuai harapan yang Bapak/Ibu/Saudara inginkan dan kenyataan yang peroleh di Akademi Sepakbola yang bersangkutan.

Atas partisipasinya diucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,



Ayustina

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (√) pada tempat yang telah disediakan.
3. Alternatif tanggapan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

M = Memuaskan

SM = Sangat Memuaskan

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STM	TM	M	SM
1.	ASB mempunyai stadion tertutup	√			

Angket

No	Pernyataan	Alternatif			
		STM	TM	M	SM
1.	Standar bola yang digunakan pelatih				
2.	Jumlah bola yang digunakan pelatih				
3.	Standar ukuran lapangan yang disediakan pelatih				
4.	<i>Locker</i> (rak sepatu) yang di sediakan pelatih				
5.	Standar gawang yang digunakan pelatih				
6.	Alat bantu yang digunakan pelatih				
7.	Tempat parkir untuk pemain yang disediakan				
8.	<i>Cone</i> yang di sediakan oleh pelatih				
9.	<i>Stopwatch</i> yang digunakan pelatih pada saat latihan				
10.	Peluit yang digunakan pelatih pada saat latihan				
11.	Papan strategi dan catatan yang dibawa pelatih saat latihan				
12.	Pada Akademi Sepakbola dilatih oleh pelatih (1 kelompok 2 pelati) pada saat latihan				
13.	Keramahan pelatih kepada pemain				

14.	Contoh latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
15.	Terjalin hubungan pelatih kepada pemain				
16.	Materi yang disampaikan pelatih kepada pemain saat latihan				
17.	Komunikasi pelatih kepada pemain				
18.	Contoh kedisiplinan yang diberikan pelatih kepada pemain				
19.	Contoh keterampilan bermain yang diberikan pelatih kepada pemain				
20.	Perlengkapan pemain yang diperhatikan pelatih sebelum bermain				
21.	Kedekatan pelatih kepada pemain di dalam atau luar latihan				
22.	Syarat untuk mengikuti latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
23.	Sarana latihan yang disediakan pelatih kepada pemain				
24.	Komunikasi yang diberikan pelatih kepada pemain				
25.	Latihan dimulai tepat waktu oleh pelatih kepada pemain				
26.	Sasaran latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
27.	Materi yang diberikan pelatih kepada pemain sesuai sasaran latihan				
28.	Pendinginan yang diberikan pelatih kepada pemain				
29.	Latihan diakhiri tidak tepat waktu oleh pelatih				

30.	Contoh datang tepat waktu yang diberikan pelatih kepada pemain				
31.	Jadwal latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
32.	Sikap kedisiplinan yang diberikan pelatih kepada pemain				
33.	Contoh keterampilan yang baik dimiliki pelatih dalam melatih				
34.	Evaluasi setelah latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
35.	Penjelasan yang diberikan pelatih kepada pemain				
36.	Latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
37.	Keinginan yang ditanggapi pelatih kepada pemain				
38.	Kesulitan pemain saat latihan dibantu pelatih				
39.	Kesulitan pemain di luar latihan dibantu pelatih				
40.	Saran dari pemain dapat diterima oleh pelatih				
41.	Keluhan pemain dapat diterima oleh pelatih				
42.	Tidak diperdulikan oleh pelatih kepada pemain yang malas latihan				
43.	Kritik yang diberikan pemain kepada pelatih tidak ditanggapi				
44.	Penghargaan yang diberikan pelatih kepada pemain yang berprestasi				
45.	Hadiah yang diberikan pelatih kepada pemain yang rajin				
46.	Hadiah yang sering diberikan pelatih kepada pemain yang latihan sungguh-sungguh				

47.	Jam terbang yang diberikan pelatih kepada pemain				
48.	Apresiasi yang diberikan oleh pelatih kepada pemain yang rajin latihan				
49.	Jaminan keselamatan yang diberikan pelatih kepada pemain selama latihan				
50.	Pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera pemain saat latihan yang diberikan pelatih				
51.	Cidera di luar latihan tidak ditanggung pelatih kepada pemain				
52.	Kotak P3K yang disediakan pelatih kepada pemain				
53.	Keamanan di tempat parkir yang disediakan pelatih kepada pemain				
54.	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang disusun pelatih kepada pemain				
55.	Cara latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				
56.	Contoh penampilan rapi yang diberikan pelatih kepada pemain				
57.	Struktur program latihan tidak dibuat oleh pelatih				
58.	Di bidang ilmu kepelatihan sepakbola pelatih sudah berpengalaman				
59.	Kepercayaan yang diberikan pelatih kepada pemain				
60.	Contoh tutur kata dan sikap yang baik saat latihan yang diberikan pelatih kepada pemain				

Lampiran 2. Data Penelitian

No	Tangibles Atlet												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	37
2	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	36
3	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	37
4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	37
5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	36
6	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	36
7	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	36
8	4	4	4	3	1	1	2	4	4	4	1	4	36
9	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	36
10	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	37
11	4	4	3	3	2	1	4	4	4	3	1	4	37
12	4	4	3	2	1	2	2	4	4	4	1	4	35
13	4	4	3	2	1	2	2	4	4	4	1	4	35
14	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	31
15	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	38
16	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	32
17	4	2	3	3	1	4	1	3	4	2	2	1	30
18	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	1	4	35
19	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	37
20	1	4	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	25

No	Tangibles Orangtua												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	4	4	3	2	2	1	3	4	4	1	4	35
2	4	4	4	2	1	3	1	4	2	3	4	1	33
3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	32
4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	33
5	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	37
6	4	4	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	31
7	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3	34
8	4	4	4	1	2	2	4	3	3	3	1	3	34
9	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	37
10	4	4	3	1	2	2	4	3	3	4	2	3	35
11	3	3	4	3	2	1	2	4	4	4	2	4	36
12	4	4	3	1	2	2	4	3	3	3	2	3	34
13	3	3	3	1	1	1	4	4	3	4	2	3	32

14	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	33
15	4	3	3	1	1	1	4	3	3	4	2	3	32
16	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	37
17	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	35
18	4	3	3	1	2	2	1	3	4	3	2	3	31
19	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	37
20	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	36

No	Empathy Atlet												Total
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
2	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
3	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
5	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
6	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
7	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
8	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
9	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
10	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
11	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	42
12	4	3	4	4	2	4	4	4	1	4	3	4	41
13	4	3	4	4	2	4	4	4	1	4	3	4	41
14	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	38
15	4	4	4	3	1	3	4	3	1	3	3	4	37
16	4	4	3	4	1	3	3	3	1	3	4	3	36
17	1	3	2	4	1	4	2	1	2	1	3	2	26
18	1	2	3	1	4	2	2	2	2	1	1	3	24
19	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	34
20	1	2	3	1	1	2	2	1	3	3	4	1	24

No	Empathy Orangtua												Total
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	4	3	4	2	4	3	4	1	3	4	4	39
2	4	1	2	3	1	1	2	3	4	4	2	2	29
3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	35
4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	41
5	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	39
6	4	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	3	36

7	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	37
8	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	37
9	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	2	4	35
10	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	38
11	4	3	4	4	1	4	3	3	1	3	4	4	38
12	4	3	3	3	1	4	3	3	2	3	4	3	36
13	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	36
14	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	32
15	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	34
16	4	4	3	3	2	1	3	3	2	4	3	4	36
17	3	3	3	3	2	1	3	3	2	4	3	3	33
18	3	3	4	3	1	3	4	3	2	3	4	3	36
19	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	34
20	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	34

No	Reliability Atlet												Total
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	43
2	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	43
3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	40
5	3	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	40
6	3	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	40
7	3	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	43
9	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	44
10	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	44
11	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	43
12	4	3	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	39
13	4	3	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	39
14	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	40
15	2	3	3	2	1	3	3	2	4	4	4	4	35
16	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	38
17	4	3	4	1	2	4	1	1	2	3	2	1	28
18	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15
19	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	32
20	1	2	3	4	1	3	3	1	1	4	3	2	28

No	Reliability Orangtua												Total
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	4	4	4	36
2	3	1	4	3	2	1	4	4	4	4	4	1	35
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	33
4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	37
5	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	3	4	38
6	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	37
7	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	38
8	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	37
9	3	3	2	1	3	3	4	4	3	2	3	4	35
10	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	37
11	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	38
12	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	39
13	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	40
14	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	36
15	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	36
16	2	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	36
17	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	32
18	3	3	4	2	1	4	4	3	3	3	3	4	37
19	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	38
20	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	38

No	Responsiveness Atlet												Total
	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	39
2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	39
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	40
4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	1	1	37
5	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	1	1	37
6	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	1	2	38
7	4	3	3	4	4	1	1	4	3	4	1	2	34
8	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	1	38
9	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	1	1	35
10	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	1	1	35
11	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	40
12	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	1	1	36
13	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	2	38

14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	1	1	37
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	38
16	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	36
17	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	1	2	34
18	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	27
19	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	1	32
20	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	4	24

No	Responsiveness Orangtua												Total
	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
1	3	4	4	4	3	1	2	4	4	4	1	1	35
2	3	2	4	3	3	1	4	1	3	3	1	3	31
3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	29
4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	1	35
5	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	1	38
6	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	1	2	36
7	4	3	3	3	3	2	1	4	4	4	1	1	33
8	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	2	1	35
9	3	3	4	2	2	2	1	4	4	2	2	3	32
10	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	1	1	32
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	38
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	39
13	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	34
14	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	1	36
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	37
16	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	1	30
17	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	1	31
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	2	35
19	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	1	34
20	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	2	1	32

No	Assurance Atlet												Total
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
1	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	42
2	4	4	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	40
3	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	40
5	4	4	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4	38
6	3	4	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4	37

7	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	39
8	4	4	2	1	1	4	4	4	2	4	4	4	38
9	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	42
10	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	1	3	4	4	4	1	4	4	4	41
12	3	4	1	2	1	4	4	3	2	4	4	4	36
13	4	4	3	1	2	3	4	3	1	4	3	3	35
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	36
15	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	35
16	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	39
17	4	3	4	4	3	2	4	4	1	3	3	3	38
18	2	3	2	4	2	1	4	2	1	1	4	1	27
19	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	39
20	1	3	4	3	3	3	2	4	1	2	2	3	31

No	Assurance Orangtua												Total
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
1	3	3	1	1	2	3	4	4	1	4	4	4	34
2	2	3	1	1	1	4	4	1	3	3	3	4	30
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	34
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	38
5	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	39
6	3	3	4	3	2	3	3	4	1	3	3	4	36
7	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	35
8	4	4	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	37
9	3	4	1	2	2	4	3	3	3	4	3	4	36
10	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	34
11	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	37
12	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	38
13	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	34
14	3	3	3	2	3	2	3	3	1	4	3	4	34
15	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	39
16	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	38
17	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	37
18	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	35
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	38
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	38

Lampiran 3. Deskriptif Statistik

1. Atlet

Statistics							
		tangiabes ATLET	emphaty ATLET	reliability ATLET	responsive ness ATLET	assurance ATLET	Kepuasan atlet
N	Valid	20	20	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	34.9500	38.1500	37.8500	35.7000	37.7500	184.4000
	Median	36.0000	42.0000	40.0000	37.0000	38.5000	192.0000
	Std. Deviation	3.15353	6.28511	7.22769	4.09235	3.75395	21.86417
	Minimum	25.00	24.00	15.00	24.00	27.00	128.00
	Maximum	38.00	42.00	44.00	40.00	42.00	204.00

tangiabes ATLET					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	1	5.0	5.0	5.0
	30	1	5.0	5.0	10.0
	31	1	5.0	5.0	15.0
	32	1	5.0	5.0	20.0
	35	3	15.0	15.0	35.0

36	6	30.0	30.0	65.0
37	6	30.0	30.0	95.0
38	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

emphaty ATLET					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	2	10.0	10.0	10.0
	26	1	5.0	5.0	15.0
	34	1	5.0	5.0	20.0
	36	1	5.0	5.0	25.0
	37	1	5.0	5.0	30.0
	38	1	5.0	5.0	35.0
	41	2	10.0	10.0	45.0
	42	11	55.0	55.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

reliability ATLET					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	5.0	5.0	5.0

28	2	10.0	10.0	15.0
32	1	5.0	5.0	20.0
35	1	5.0	5.0	25.0
38	1	5.0	5.0	30.0
39	2	10.0	10.0	40.0
40	5	25.0	25.0	65.0
43	5	25.0	25.0	90.0
44	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

responsiveness ATLET					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	1	5.0	5.0	5.0
	27	1	5.0	5.0	10.0
	32	1	5.0	5.0	15.0
	34	2	10.0	10.0	25.0
	35	2	10.0	10.0	35.0
	36	2	10.0	10.0	45.0
	37	3	15.0	15.0	60.0
	38	4	20.0	20.0	80.0

39	2	10.0	10.0	90.0
40	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

assurance ATLET					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27	1	5.0	5.0	5.0
	31	1	5.0	5.0	10.0
	35	2	10.0	10.0	20.0
	36	2	10.0	10.0	30.0
	37	1	5.0	5.0	35.0
	38	3	15.0	15.0	50.0
	39	3	15.0	15.0	65.0
	40	3	15.0	15.0	80.0
	41	1	5.0	5.0	85.0
	42	3	15.0	15.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

2. Orangtua

Statistics						
	tangiab Orangtua	emphaty Orangtua	reliability Orangtua	responsiven ess Orangtua	assurance Orangtua	Kepuasan Orangtua atlet
N Valid	20	20	20	20	20	20
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	34.2000	35.7500	36.6500	34.1000	36.0500	176.7500
Median	34.0000	36.0000	37.0000	34.5000	36.5000	177.0000
Std. Deviation	2.04167	2.71206	1.89945	2.80788	2.28208	7.76548
Minimum	31.00	29.00	32.00	29.00	30.00	158.00
Maximum	37.00	41.00	40.00	39.00	39.00	191.00

tangiab Orangtua				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 31	2	10.0	10.0	10.0
32	3	15.0	15.0	25.0
33	3	15.0	15.0	40.0
34	3	15.0	15.0	55.0
35	3	15.0	15.0	70.0
36	2	10.0	10.0	80.0

37	4	20.0	20.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

emphaty Orangtua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	1	5.0	5.0	5.0
	32	1	5.0	5.0	10.0
	33	1	5.0	5.0	15.0
	34	3	15.0	15.0	30.0
	35	2	10.0	10.0	40.0
	36	5	25.0	25.0	65.0
	37	2	10.0	10.0	75.0
	38	2	10.0	10.0	85.0
	39	2	10.0	10.0	95.0
	41	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

reliability Orangtua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	32	1	5.0	5.0	5.0

33	1	5.0	5.0	10.0
35	2	10.0	10.0	20.0
36	4	20.0	20.0	40.0
37	5	25.0	25.0	65.0
38	5	25.0	25.0	90.0
39	1	5.0	5.0	95.0
40	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

responsiveness Orangtua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	1	5.0	5.0	5.0
	30	1	5.0	5.0	10.0
	31	2	10.0	10.0	20.0
	32	3	15.0	15.0	35.0
	33	1	5.0	5.0	40.0
	34	2	10.0	10.0	50.0
	35	4	20.0	20.0	70.0
	36	2	10.0	10.0	80.0
	37	1	5.0	5.0	85.0

38	2	10.0	10.0	95.0
39	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

assurance Orangtua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	1	5.0	5.0	5.0
	34	5	25.0	25.0	30.0
	35	2	10.0	10.0	40.0
	36	2	10.0	10.0	50.0
	37	3	15.0	15.0	65.0
	38	5	25.0	25.0	90.0
	39	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Lampiran 4. Surat Permohonan Validasi

Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian TA

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,
Bapak Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or.
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
Di Fakultas Ilmu Keolahragaan

Sehubungan dengan Pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Ayustina
NIM : 17603141010
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem

Dengan hormat mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

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

Yogyakarta, 29 Desember 2021

Pemohon,



Ayustina
NIM 17603141010

Mengetahui,

Kaprodi



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP. 19800924200604 1 001

Dosen Pembimbing TAS,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP. 19800924200604 1 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or.
NIP : 198306262008121002
Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa instrumen Penelitian TAS atas nama Mahasiswa

Nama : Ayustina
NIM : 17603141010
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Desember 2021

Validator,



Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or.

NIP. 198306262008121002

Catatan:

Beri tanda ✓

Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian TA

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,
Bapak Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes.
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
Di Fakultas Ilmu Keolahragaan

Sehubungan dengan Pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Ayustina
NIM : 17603141010
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem

Dengan hormat mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

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

Yogyakarta, 29 Desember 2021

Pemohon,



Ayustina
NIM 17603141010

Mengetahui,

Kaprodi



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP. 19800924200604 1 001

Dosen Pembimbing TAS,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP. 19800924200604 1 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes.
NIP : 198208152005011002
Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa instrumen Penelitian TAS atas nama Mahasiswa

Nama : Ayustina
NIM : 17603141010
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Desember 2021

Validator,



Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes.

NIP. 198208152005011002

Catatan:

Beri tanda ✓

Lampiran 5. Dokumentasi







