

**KUALITAS LAYANAN PELATIH RENANG DALAM MELATIH
DI KLUB RENANG SE-KULON PROGO BERDASARKAN
SUDUT PANDANG ATLET**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Oleh:
Zacky Haniefar Rachman
NIM. 12602241029

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2020**

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

KUALITAS LAYANAN PELATIH RENANG DALAM MELATIH DI KLUB RENANG SE-KULON PROGO BERDASARKAN SUDUT PANDANG ATLET

Disusun Oleh:

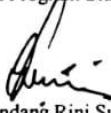
Zacky Haniefar Rachman
NIM. 12602241029

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan

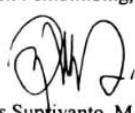
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, Desember 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Endang Rini Sukamti, M.S.
NIP. 196004071986012001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,


Agus Suprijanto, M.Si.
NIP. 198001182002121002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zacky Haniefar Rachman
NIM : 12602241029
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Judul TAS : Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet

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, Desember 2019
Yang Menyatakan,



Zacky Haniefar Rachman
NIM. 12602241029

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**KUALITAS LAYANAN PELATIH RENANG DALAM MELATIH
DI KLUB RENANG SE-KULON PROGO BERDASARKAN
SUDUT PANDANG ATLET**

Disusun Oleh:

Zacky Haniefur Rachman
NIM. 12602241029

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Tugas Akhir Skripsi Program

Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Universitas Negeri

Yogyakarta

Pada tanggal 26 Januari 2020

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan

Agus Supriyanto, M.Si.
Ketua Pengaji/Pembimbing
Nur Indah Pangastuti, M.Or.
Sekretaris
Dr. Fauzi, M.Si.
Pengaji

Tanda Tangan

Tanggal

17/10/20

27/1/2020

28/1/2020

Yogyakarta, Januari 2020
Fakultas Ilmu Kependidikan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes.
NIP. 19650301 199001 1 001

MOTTO

1. Sebaik-sebaiknya kamu adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain (H.R. Buchori)
2. Bermimpilah setinggi-tinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang (Andrea Hirata)
3. Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal yang luar biasa akan terjadi (O.brien)

PERSEMBAHAN

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

1. Untuk ayahku Yulizar UP dan ibuku Cucu Rohmah yang tak pernah lelah membesar dengan penuh kasih sayang, terimakasih karena tidak pernah lelah untuk mendoakan, memberikan semangat, dan mendukung saya selama ini. Tidak ada kata lelah menasehati saya sampe sekarang ini dan selalu sabar menghadapi saya
2. Adikku Afif Muammar Fauzan yang selalu memotivasi, memberi semangat saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Teman teman FIK PKO, terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap hari. Sahabat seperjuangan Rasyid, Rizky, Rizal, Whikas, Cholil, Amin terimakasih untuk suka dan dukanya, kegilaanya, kekonyolannya, persaudarannya dan semua pelajaran hidup, selamat melanjutkan di universitas kehidupan“Long live squad werewolf”
4. Teman-teman IKPM Suryakancana dan IKPM Jawa Barat yang sudah memberi banyak sekali pengalaman dan pelajaran berharga, juga gink jr, rizwan, andy a tegar, a iduy, risky dan ust aa zamzam dan rizky sumedang, eko pangandara, banin dan basit kuningan, cepi dan heru bogor sukses dunia akhirat untuk kalian semua

**KUALITAS LAYANAN PELATIH RENANG DALAM MELATIH
DI KLUB RENANG SE-KULON PROGO BERDASARKAN
SUDUT PANDANG ATLET**

Oleh:

Zacky Haniefar Rachman
NIM. 12602241029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah atlet renang di klub renang se-Kulon Progo yang berjumlah 126 orang, yang diambil menggunakan teknik *total sampling*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (6 atlet), “rendah” sebesar 27,78% (35 atlet), “cukup” sebesar 32,54% (41 atlet), “tinggi” sebesar 28,57% (36 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 6,35% (8 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 107,74, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet dalam kategori “cukup”.

Kata kunci: kualitas layanan, pelatih renang, klub renang se-Kulon Progo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet“ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkennaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Agus Supriyanto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Ketua Penguji, Sekretaris, dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Ketua Jurusan dan Sekretaris Pendidikan Olahraga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesaiya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Pelatih dan atlet di Klub Renang se-Kulon Progo yang telah memberi izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang telah mendukung saya dan berbagi ilmu serta nasihat dalam menyelesaikan tugas skripsi.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan

Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Desember 2019
Penulis,



Zacky Haniefar Rachman
NIM. 12602241029

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Hasil Penelitian	6
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	8
1. Hakikat Olahraga Renang	8
2. Kualitas Layanan	12
3. Hakikat Kepuasan	16
4. Hakikat Jasa.....	22
5. Hakikat Pelatih.....	28
B. Penelitian yang Relevan.....	40
C. Kerangka Berpikir	41
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	47
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	48
1. Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	50

2. Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	52
3. Faktor Jaminan (<i>Confidence</i>)	54
4. Faktor Empati (<i>Empathy</i>).....	56
5. Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)	58
B. Pembahasan	60
C. Keterbatasan Hasil Penelitian	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	65
B. Implikasi	65
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Gaya <i>Crawl</i>	10
Gambar 2. Gaya Punggung	10
Gambar 3. Gaya <i>Dolphin</i>	11
Gambar 4. Gaya Dada.....	11
Gambar 5. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan	37
Gambar 6. Diagram Lingkaran Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet.....	49
Gambar 7. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	51
Gambar 8. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	53
Gambar 9. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Jaminan (<i>Confidence</i>).....	55
Gambar 10. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Empati (<i>Empathy</i>)	57
Gambar 11. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rincian Sampel Penelitian	44
Tabel 2. Alternatif Jawaban Angket	45
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen	46
Tabel 4. Norma Penilaian	47
Tabel 5. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet	48
Tabel 6. Norma Penilaian Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet	49
Tabel 7. Deskriptif Statistik Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	50
Tabel 8. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	50
Tabel 9. Deskriptif Statistik Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	52
Tabel 10. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	52
Tabel 11. Deskriptif Statistik Faktor Jaminan (<i>Confidence</i>)	54
Tabel 12. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Jaminan (<i>Confidence</i>)	54
Tabel 13. Deskriptif Statistik Faktor Empati (<i>Empathy</i>)	56
Tabel 14. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Empati (<i>Empathy</i>)	56
Tabel 15. Deskriptif Statistik Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)	58
Tabel 16. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi.....	71
Lampiran 2. Surat Keterangan Validasi I.....	72
Lampiran 3. Surat Keterangan Validasi II	73
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	74
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian	75
Lampiran 6. Instrumen Penelitian.....	76
Lampiran 7. Data Penelitian.....	79
Lampiran 8. Deskriptif Statistik	84
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga renang banyak mempunyai manfaat dan tujuan, yaitu sebagai rekreasi, untuk kesehatan dan prestasi. Renang juga merupakan olahraga yang diperlombakan baik tingkat daerah, nasional, maupun internasional. Renang merupakan salah satu cabang olahraga yang dapat dilakukan pada anak-anak dan dewasa, bahkan bayi umur beberapa bulan sudah dapat mulai diajarkan renang. Renang sebagai olahraga pendidikan merupakan salah satu cabang olahraga yang digunakan sebagai sarana pendidikan dan diajarkan kepada masyarakat. Secara umum dapat disebutkan beberapa arti renang sebagai olahraga pendidikan adalah untuk mendidik anak supaya percaya pada diri sendiri, memiliki rasa sosial dan perikemanusiaan, sifat suka kerjasama, serta nilai keindahan. Renang merupakan olahraga yang sudah ada sejak dulu, yang bertujuan untuk mempertahankan diri dalam menghadapi tantangan-tantangan alam seperti banjir atau meluapnya air sungai, tetapi dengan kemajuan jaman dan perkembangan manusia sekarang renang juga mempunyai tujuan yang bermacam-macam antara lain untuk olahraga pendidikan, olahraga rehabilitasi, dan olahraga prestasi.

Prestasi maksimal seorang atlet dapat terwujud, maka memerlukan berbagai faktor yang mendukung. Suharno (1985: 3), 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.

Faktor di atas, kunci utama untuk membantu atlet meraih prestasi adalah pelatih yang berkompeten di bidangnya. Pelatih yang ahli dalam bidangnya akan lebih mudah membuat dan menerapkan program latihan untuk membantu atlet meraih prestasi puncak. Pelatih yang berkompeten memiliki jam melatih yang banyak, pernah melatih anak-anak, remaja, junior, dan senior. Pelatih yang berkompeten akan bisa mencetak atlet-atlet yang handal dan bisa berprestasi. Selain itu, pelatih harus bisa mengamati segala kekurangan dan kelebihan dari atletnya baik saat latihan dan maupun saat bertanding.

Pelatih yang berkompeten akan mencetak atlet-atlet yang handal dan berprestasi. Selain itu, pelatih harus bisa mengamati segala kekurangan dan kelebihan dari atletnya, baik saat latihan dan maupun saat bertanding. Seperti yang dijelaskan Irianto (2002: 18) bahwa “pelatih harus mampu berperan sebagai guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan, dan sebagai mahasiswa”. Tentu menjadi seorang pelatih bukanlah perkara mudah dan membutuhkan beberapa persyaratan. Tentunya, jika seorang pelatih tidak mempunyai kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatih akan berkurang, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima dalam hal ini atlet juga akan berkurang. Hubungan pelatih-atlet merupakan komunikasi yang intensif antara atlet dan pelatih.

Menurut Jowett & Cockerill (2002: 313), “efektivitas seorang pelatih dalam melakukan persiapan teknis, taktis dan strategis, serta mengorganisir, mengevaluasi dan mengarahkan atlet, akan bergantung pada hubungan yang dibangun antara pelatih-atlet”. Untuk membentuk hubungan yang nyaman dan penuh kepercayaan antara pelatih dan atlet adalah tugas yang berat. Hal ini disebabkan oleh sikap, perasaan, dan motivasi yang terlibat sulit untuk dikendalikan.

Pelatih harus mempunyai mutu yang baik dalam hal melatih. Mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada atletnya. Supranto (2006: 227) menyatakan bahwa “pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada.

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

Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Pelatih dan klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas. Kenyataan yang berada di lapangan disimpulkan beberapa alasan dari penelitian yang dilakukan dalam kepuasan atlet terhadap pelayanan suatu klub atau pengelola klub baik pelatih maupun pengurus tidak memperhatikan secara baik layanan yang diberikan baik dari fasilitas dan sarana lainnya.

Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Dari uraian masalah di atas peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ada atlet kurang serius dalam mengikuti latihan.
2. Belum tersedianya alat dan fasilitas dalam menunjang keberhasilan kegiatan latihan renang di kabupaten Kulon Progo.
3. Belum diketahui kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet.

C. Pembatasan Masalah

Agar masalah tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan sehingga ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi pada kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Seberapa baik kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet?”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai adalah ingin mengetahui kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet.

F. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembanding tentang pentingnya kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama renang.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap Klub Renang se-Kulon Progo dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pelatih pada proses pembinaan sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih dengan pelatih yang diharapkan.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pengurus agar dapat meningkatkan kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo

berdasarkan sudut pandang atlet, sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Olahraga Renang

a. Pengertian Renang

Renang merupakan aktivitas yang dilakukan di air dengan berbagai macam bentuk dan gaya yang sudah sejak lama dikenal banyak memberikan manfaat kepada manusia. Thomas (2000: 5), menyatakan “olahraga renang telah terbagi beberapa macam gerakan atau gaya. Renang yang lazim digunakan ada empat gaya yaitu gaya *crawl* (bebas), gaya dada (katak), gaya punggung, dan gaya dolphin (kupu-kupu)”. Pendapat lain mengatakan bahwa olahraga renang merupakan keterampilan gerak yang dilakukan di air yang, baik di air tawar maupun di air asin/laut, olahraga ini dapat dilakukan mulai dari kanak-kanak sampai orang tua, baik oleh kaum pria maupun wanita, dan olahraga ini sangat berguna sebagai alat pendidikan, sebagai rekreasi yang sehat bagi keluarga, menanamkan keberanian, percaya diri sendiri (Soekarno, 1985: 1).

Berenang adalah olahraga air yang sangat populer dan digemari oleh siapapun karena semua gerakan melibatkan hampir semua otot tubuh, sehingga sangat bermanfaat bagi kesehatan dan menjaga tubuh tetap bugar (Susanto, 2010: 4). Supriyanto & Lismadiana (2013: 111) berpendapat bahwa manfaat yang ada pada aktivitas olahraga renang tersebut antara lain adalah untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran, menjaga kesehatan tubuh, untuk keselamatan diri, untuk membentuk kemampuan fisik seperti daya tahan, kekuatan otot serta

bermanfaat pula bagi perkembangan dan pertumbuhan fisik anak, untuk sarana pendidikan, rekreasi, rehabilitasi, serta prestasi. Menurut Mulyana (2011: 2) “olahraga renang terdiri dari empat gaya yang diperlombakan, yaitu gaya *crawl* (bebas), gaya dada (katak), gaya punggung, dan gaya *dolphin* (kupu-kupu)”.

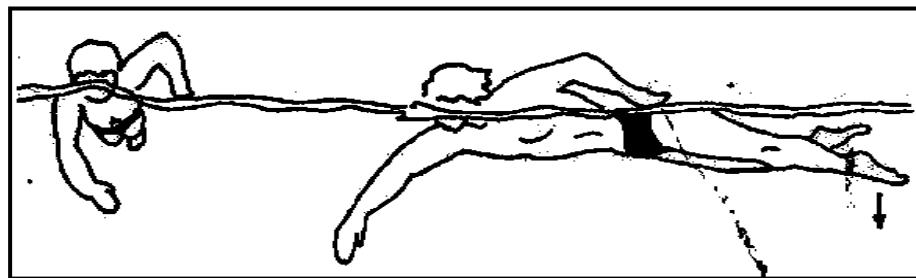
Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa olahraga renang adalah olahraga yang dilaksakan di air dan terbagi menjadi 4 gaya, yaitu gaya *crawl* (bebas), gaya dada (katak), gaya punggung, dan gaya *dolphin* (kupu-kupu). Selain itu olahraga renang bisa dilakukan oleh kanak-kanak sampai orangtua dan dapat dijadikan rekreasi sehat bagi keluarga, sebagai alat pendidikan.

b. Macam-macam Gaya Renang

Gaya yang dapat dilakukan dalam olahraga renang cukup bervariasi. Tiap gaya memiliki gerakan yang khas dengan tingkat kesulitan yang berbeda-beda. Menurut Thomas (2000: 5) “renang dapat dilakukan dengan 4 macam gaya yaitu gaya *crawl* (bebas), gaya dada (katak), gaya punggung, dan gaya *dolphin* (kupu-kupu)”. Adapun menurut Sugiyanto (1987: 35) dalam renang ada 4 gaya, yaitu:

1) Gaya *crawl* (*The front crawl stroke*)

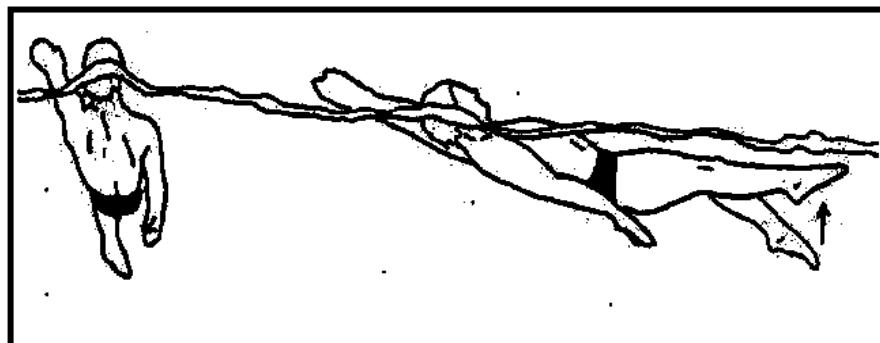
Gaya *crawl* adalah berenang dengan posisi badan menelungkup, lengan kanan dan kiri digerakkan secara bergantian untuk mendayung dari depan ke belakang. Gerakan tungkai naik turun bergantian dengan gerak mencambuk.



Gambar 1. Gaya *Crawl*
(sumber: Sugiyanto, 1987: 35)

2) Gaya punggung (*The Back Crawl Stroke*)

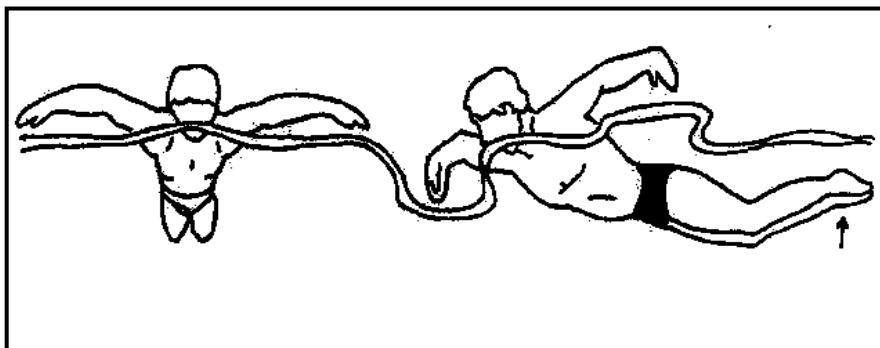
Gaya punggung adalah berenang dengan posisi badan terlentang, gerakannya mirip dengan gaya *crawl*, perbedaannya terletak pada posisi badan dan arah gerakan lengan.



Gambar 2. Gaya Punggung
(sumber: Sugiyanto, 1987: 35)

3) Gaya *dolphin*

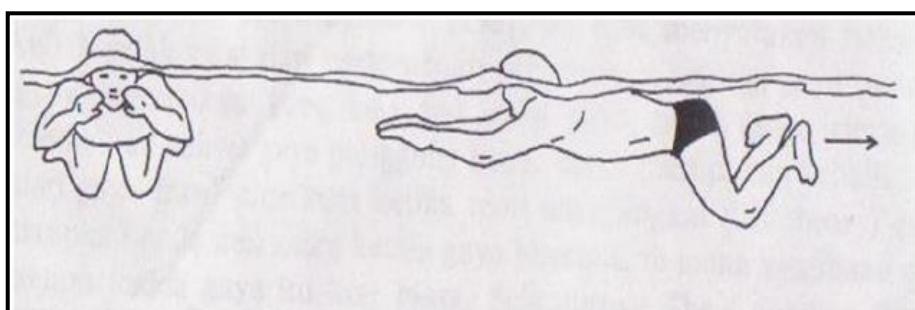
Menurut Sugiyanto (1987: 36) gaya *dolphin* adalah berenang dengan kedua lengan harus bersama-sama digerakkan ke muka di atas permukaan air dan dikembalikan ke belakang serempak dan simetris. Badan harus tetap menelungkup, dan kedua bahu sejajar dengan permukaan air. Semua gerakan kaki harus dilakukan dengan serempak dan simetris. Gerak kaki yang serempak ke atas dan ke bawah dalam bidang vertikal.



Gambar 3. Gaya *Dolphin*
(sumber: Sugiyanto, 1987: 36)

4) Gaya dada (*The Breast Stroke*)

Gaya dada sering disebut juga gaya katak, sebab renang gaya katak mirip sekali dengan gerakan katak waktu berenang. Kedua tangan harus didorongkan ke muka bersama-sama dari arah dada pada atau dibawah permukaan air lalu dikembangkan ke samping dan dibawa ke belakang kembali dengan serempak dan simetris. Badan telungkup dan kedua bahu sejajar dengan permukaan air. Kedua kaki di tarik bersama-sama ke arah badan, lutut ditekukkan dan terbuka. Sesudah itu dilanjutkan dengan kedua kaki di gerakkan melingkar ke luar dan dirapatkan kembali. Semua gerakan kaki harus serempak, simetris, dan dalam bidang yang datar.



Gambar 4. Gaya Dada
(sumber: Sugiyanto, 1987: 36)

2. Kualitas Layanan

Analisis kualitas pelayanan ini adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Sutopo dan Suryanto (dalam Fikri, dkk, 2016: 121), "Bawa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan". Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis.

Gaspersz (2006: 1), menyatakan "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan". Kotler (2000: 139), yang dimaksud dengan layanan adalah "suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". Sedangkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima.

Pelayanan, atau seperti yang diungkapkan Tjiptono (2006: 6) adalah "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *itangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak".

Kualitas pelayanan menurut Evans & Lindsay (2000: 48), "Adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lima dimensi pokok kualitas layanan dalam Zeithaml, dkk., (2006: 117) tersebut adalah:

- a. *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.*
- b. *Empathy: Caring, individualized attention the firm provides its customers.*
- c. *Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- d. *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.*
- e. *Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*

Kualitas pelayanan atau jasa menurut Ratminto & Atik (2008: 98) memiliki empat sumber, yaitu:

- a. *Design quality*; atau bergantung waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b. *Production quality*; atau bergantung pada kerjasama antara departemen produksi dan departemen pemasaran.
- c. *Delivery quality*; atau berkaitan dengan janji perusahaan kepada pelanggan.
- d. *Relationship quality*; atau hubungan dengan profesional dan sosial antara perusahaan dengan *stakeholder* (pelanggan, pemasok, agen, pemerintah, dan karyawan perusahaan).

Normann (2002: 17) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

(a). Pelayanan bersifat tidak dapat diraba. (b). Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. (c). Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tangkilisan, 2005: 209). Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2)

Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan yang berkualitas.

Poerwodarminto (2005: 24) menyatakan “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

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

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

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

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

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasaan kepada pelanggan pengguna layanan.

3. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Lupiyoadi, 2004: 92). Jika dilihat dari kosa katanya, kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fasio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2006: 349).

Zeithaml dkk., (2006: 110) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “*Satisfaction is the customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer's needs and expectations*”. Artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sesuai dengan harapan. Apabila jasa yang ia terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun sebaliknya, apabila jasa yang ia terima tidak sesuai dengan yang ia harapkan, maka ia akan kecewa atau tidak puas.

Oliver (Supranto, 2006: 59), menyatakan “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya

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

Kotler (2000: 56) menyatakan “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang terima (Lupiyoadi, 2004: 96). Bila kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa dalam hal ini adalah sekolah sepak bola. Demikian pula sebaliknya, jika barang/jasa yang nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang/jasa tersebut (Kotler, 2000: 61).

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

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

Irawan (2002: 2) menyatakan bahwa “pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini

berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi". Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

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

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasaan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Moenir (Yulairmi & Putu, 2007: 16), menyatakan agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3)

waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan. Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Supranto (2006: 237) menyatakan dapat dispesifikasi dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor keandalan (*reliability*)

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

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Faktor ketanggapan dalam

penelitian ini misalnya pelatih memberikan evaluasi setelah latihan, tanggapan klub dan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya.

3) Faktor keyakinan (*confidence*)

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

4) Faktor empati (*emphaty*)

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

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasaan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan

pelanggan. Faktor berwujud dalam penelitian ini misalnya Lapangan yang digunakan untuk latihan nyaman, Penerangan di dalam lapangan/ruangan.

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

4. Hakikat Jasa

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Menurut Tjiptono (2006: 6) “jasa merupakan aktivitas manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual”. Menurut Lupiyoadi (2006: 6) “jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak terwujud) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

a. Klasifikasi Jasa

Menurut Tjiptono (2006: 8) tujuh kriteria jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan:

1) Segmen pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misal taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa kepada

konsumen organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasi manajemen dan jasa konsultasi hukum).

2) Tingkat keberwujudan (*tangibility*)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dibedakan menjadi tiga macam:

a) *Rented goods service* (menyewa barang jasa)

Dalam jasa ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut, karena kepemilikannya tetap berada pada pihak perusahaan yang menyewakannya.

b) *Owned goods service* (milik barang jasa)

Pada jasa ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dipelihara atau dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

c) *Non-goods service* (bukan barang jasa)

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan. Contohnya: sopir, dosen, pemandu wisata atau tour.

3) Keterampilan penyedia jasa

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa, jasa terdiri atas *professional service* (misalnya konsultan manajeman, konsultan hukum, konsultan pajak, dokter) dan *nonprofessional service* (sopir taksi dan penjaga malam). Pada

jasa yang memerlukan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa.

4) Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dibedakan menjadi *commercial service* atau *profit service* (misalnya penerbangan, bank dan jasa parsel) dan *nonprofit service* (misalnya sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti weda).

5) Regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated service* (misalnya angkutan umum, perbankan) dan *nonregulated service* (misalnya makelar, catering dan pengecatan rumah).

6) Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat dikelompokan menjadi dua macam, yaitu *equipment-based service* (misalnya cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon jarak jauh, ATM) dan *people-based service* (misalnya pelatih sepak bola, satpam, jasa akutansi). Menurut Tjiptono (2006: 11) “*people-based service* masih dapat dikelompokkan menjadi kategori tidak terampil, terampil, dan pekerja professional”.

7) Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter) dan *low-contact service* (bioskop).

b. Karakteristik Jasa

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakanya dengan barang (Tjiptono, 2006: 15). Keempat karakteristik tersebut, yaitu:

1) *Intangibility* (Tidak terwujud)

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* memiliki dua pengertian, yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2) *Inseparability* (Tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

3) *Variability* (Bervariasi)

Jasa bersifat variabel karena banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa.

- a) Kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa.
- b) Moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan
- c) Beban kerja perusahaan

4) *Perishability* (Mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Ada pengecualian dalam karakteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu jasa dapat disimpan dalam bentuk pemesanan (misalnya reservasi tiket pesawat).

c. Kualitas Jasa

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Sviokla yang dikutip Lupiyoadi (2006: 176) kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran, antara lain:

- 1) Kinerja (*performance*). Kinerja merujuk kepada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
- 2) Keragaman produk (*feature*). Keanekaragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk.
- 3) Keandalan (*reliability*). Keandalan produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.
- 4) Kesesuaian (*conformance*). Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
- 5) Daya tahan (*durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomi maupun teknis.
- 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan.
- 7) Estetika (*aesthetics*). Penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- 8) Kualitas yang dipersiapkan (*perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk.

Menurut Zeithaml & Bitner (2006) lima dimensi yang menentukan kualitas jasa, yaitu:

- f. *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.*
- g. *Empathy: Caring, individualized attention the firm provides its customers.*
- h. *Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- i. *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.*
- j. *Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*

d. Kualitas total suatu jasa

Tjiptono (2006: 60) menyatakan kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, antara lain:

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat diperinci menjadi:
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Misalnya ketepatan waktu.
 - c) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Manusia memerlukan jasa orang lain dalam keberlangsungan hidupnya sehari-hari bahkan layanan jasa telah muncul sejak jaman dahulu. Bahkan jasa menjadi bagian penting dalam kehidupan social manusia dan juga menjadi bagian utama dalam pemasaran. Pengertian di atas menunjukkan bahwa jasa itu sangat diperlukan yang berupa layanan dan tidak berwujud, sehingga jasa tidak dapat

menimbulkan kepemilikan terhadap pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Jasa juga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik sangat dipengaruhi oleh tingkat penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

5. Hakikat Pelatih

a. Pengertian 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. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Pate, *et. al.*, (Dwijowinoto, 1993: 5), “pelatih adalah seorang yang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraganya”. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

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.

b. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam proses berlatih melatih, *coach* (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut 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. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Menurut 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 Thompson 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.

c. Gaya Kepemimpinan Pelatih

Gaya kepemimpinan pelatih satu dengan yang lain berbeda-beda. Setiap pelatih memiliki gaya kepemimpinan yang khas dan setiap gaya kepemimpinan seorang pelatih memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Gaya kepemimpinan pelatih sebagai berikut:

1) Gaya Otoriter

Menurut Pate, *at. al*, (Dwijowinoto, 1993: 12-13), gaya kepemimpinan pelatih kepemimpinan otoriter, yaitu sebagai berikut:

- a) Menggunakan kekuasaan untuk mengendalikan orang lain.
- b) Memerintah yang lain dalam kelompok.
- c) Berusaha semua dikerjakan menurut keyakinannya.
- d) Bersikap tidak mengorangkan orang.
- e) Menghukum anggota yang mengabaikan atau menyimpang.
- f) Memutuskan pembagian pekerjaan.
- g) Memutuskan pekerjaan bagaimana dilakukan.
- h) Memutuskan kebenaran ide.

Menurut Sutarto (1991: 73) gaya kepemimpinan otoriter memiliki ciri-ciri:

- a) Wewenang mutlak terpusat pada pemimpin;
- b) Keputusan dibuat oleh pemimpin;
- c) Kebijaksanaan selalu dibuat oleh pemimpin;
- d) Komunikasi berlangsung satu arah dari pemimpin ke bawah;
- e) Pengawasan terhadap sikap tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahannya dilakukan secara ketat;
- f) Prakarsa harus datang dari pemimpin;
- g) Tidak ada kesempatan dari bawah untuk memberikan saran;
- h) Tugas-tugas dari bawah diberikan secara instruktif;
- i) Lebih banyak kritik dari pada puji;
- j) Pimpinan menuntut prestasi sempurna dari bawah tanpa syarat;
- k) Cenderung adanya paksaan, ancaman dan hukuman;
- l) Kasar dalam bersikap;
- m) Kaku dalam bersikap;
- n) Tanggung jawab keberhasilan organisasi hanya dipikul oleh pimpinan.

Senada dengan pendapat tersebut, menurut Onang (1977: 41)

kepemimpinan otoriter adalah:

Kepemimpinan berdasarkan kekuasaan mutlak, seorang pemimpin otoriter mempunyai tingkah laku anggota kelompoknya dengan mengarahkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemimpin. Segala keputusan berada di satu tangan, yakni pemimpin otoriter itu yang menganggap dirinya dan dianggap oleh orang lain lebih mengetahui dari pada orang lain dalam kelompoknya. Setiap keputusan dianggap sah dan pengikut-pengikutnya menerima tanpa pertanyaan, pemimpin otoriter ini dianggap sebagai manusia super.

Menurut Irianto (2002: 20-21), ada beberapa kelemahan dalam gaya kepemimpinan otoriter. Secara umum, diperlukan banyak kerja, tetapi kualitas lebih kecil jika dibandingkan kepemimpinan demokratis. Atlet cenderung menunjukkan semangat berlatih dan bertanding yang kurang. Pemimpin otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Pelatih otoriter cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawah tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata.

2) Gaya Demokratis

Menurut Pate, *at. all*, (Dwijowinoto, 1993: 12-13), gaya kepemimpinan pelatih kepemimpinan demokratis, yaitu sebagai berikut:

- a) Bersikap ramah dan bersahabat.
- b) Memberikan kelompok sebagai keseluruhan membuat rencana.
- c) Mengizinkan anggota-anggota kelompok untuk berinteraksi tanpa ijin.
- d) Menerima saran-saran.
- e) Berbicara sedikit lebih banyak dari rata-rata anggota kelompok.

Gaya kepemimpinan ini menurut Sutarto (1991: 75-76) berciri sebagai berikut:

- a) Wewenang pemimpin tidak mutlak;
- b) Pemimpin bersedia melimpahkan sebagian wewenangnya kepada orang lain;
- c) Keputusan dibuat bersama antara pemimpin dan bawahan;
- d) Kebijaksanaan dibuat bersama pemimpin dan bawahan;
- e) Komunikasi berlangsung dengan baik, baik yang terjadi antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama bawahan;
- f) Pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahan dilakukan secara wajar;
- g) Prakarsa dapat datang dari pemimpin maupun bawahan;
- h) Banyak kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan saran, pertimbangan, atau pendapat;
- i) Tugas-tugas kepada bawahan diberikan dengan lebih bersifat permintaan bukan instruksi;
- j) Puji dan kritik seimbang;
- k) Pimpinan mendorong prestasi sempurna para bawahan dalam batas kemampuan secara wajar;
- l) Pimpinan memperhatikan perasaan dalam bersikap dan bertindak;
- m) Pemimpin memperhatikan kesetiaan para bawahan secara wajar;
- n) Terdapat suasana saling percaya, saling hormat, saling menghargai;
- o) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul bersama pimpinan dan bawahan.

Menurut Onang (1977: 42) kepemimpinan demokrasi adalah:

kepemimpinan berdasarkan demokrasi, bahwa dalam kepemimpinan demokrasi bukan saja pengangkatan seseorang secara demokratis. Si pemimpin melakukan tugasnya sedemikian rupa, sehingga keputusan merupakan keputusan bersama dari semua anggota kelompok. Setiap

anggota kelompok mempunyai kebebasan untuk menyatakan pendapatnya, akan tetapi jika suatu keputusan berdasarkan pendapat mayoritas anggota dapat dihasilkan, maka seluruh anggota wajib tunduk kepada keputusan-keputusan mayoritas tersebut dan melaksanakan dengan penuh kesadaran. Di sini jelas nampak adanya partisipasi seluruh anggota.

Penerapan gaya kepemimpinan demokratis dapat mendatangkan keuntungan antara lain berupa keputusan serta tindakan yang lebih objektif, tumbuhnya rasa ikut memiliki, serta terbinanya moral yang tinggi. Kelemahan gaya ini antara lain lamban, rasa tanggung jawab kurang, keputusan yang dibuat bukan merupakan keputusan terbaik (Sutarto, 1991: 77).

Menurut Irianto (2002: 20-21) kelemahan gaya kepemimpinan demokratis yaitu, gaya kepemimpinan demokratis hanya cocok untuk persiapan sebuah tim yang memiliki waktu cukup lama tetapi kurang cocok jika pelatih harus mengambil keputusan yang mendadak dan harus diterima, bila dibandingkan dengan kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis bisa mengurangi agresifitas atlet dalam olahraga.

Jadi kepemimpinan demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Setiap anggota kelompok dan pemimpin berhak menyampaikan kritik, penghargaan maupun nasihat.

3) Gaya *Laisses Faire*

Gaya kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang

telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Ciri kepemimpinan ini seperti yang ditulis oleh Sutarto (1991: 77-78) adalah sebagai berikut:

- a) Pemimpin melimpahkan wewenang sepenuhnya kepada bawahan;
- b) Keputusan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- c) Kebijaksanaan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- d) Pimpinan hanya berkomunikasi apabila diperlukan oleh bawahan;
- e) Hampir tidak ada pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan, atau kegiatan yang dilakukan oleh para bawahan;
- f) Prakarsa selalu datang dari para bawahan;
- g) Hampir tidak ada pengarahan dari pimpinan;
- h) Peranan pemimpin sangat sedikit dalam kegiatan kelompok;
- i) Kepentingan peribadi lebih utama dari kepentingan kelompok;
- j) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul orang perorang.

Menurut Onang (1977: 43) kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah:

kepemimpinan dimana si pemimpin menyerahkan tujuan dan usaha-usaha yang akan dicapai, sepenuhnya kepada anggota-anggota kelompok. Si pemimpin dalam menegakkan peranan kepemimpinannya hanya pasif saja. Dialah yang menyediakan bahan-bahan dan alat-alat untuk satu pekerjaan, tetapi inisiatif diserahkan kepada para anggota, jadi kepemimpinan bebas, bawahan mendapat kebebasan seluas-luasnya dari pemimpin tidak ada atau tidak berfungsi kepemimpinan, tidak mengatur apa-apa, tidak mengadaan rapat, tidak membina diskusi, dan tidak mencoba mengatur dulu pihak-pihak bila bertentangan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa gaya kepemimpinan pelatih, yaitu gaya otoriter, gaya demokratis, dan gaya bebas/*laissez faire*. Gaya otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Ia cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata. Gaya demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap pengambilan keputusan dan

pelaksanaannya. Gaya bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Dari tiga jenis kepemimpinan yang telah diuraikan di atas, seorang pelatih dapat menerapkan ketiga-tiganya tergantung pada situasi dan kondisi yang ada.

d. Komunikasi Pelatih

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

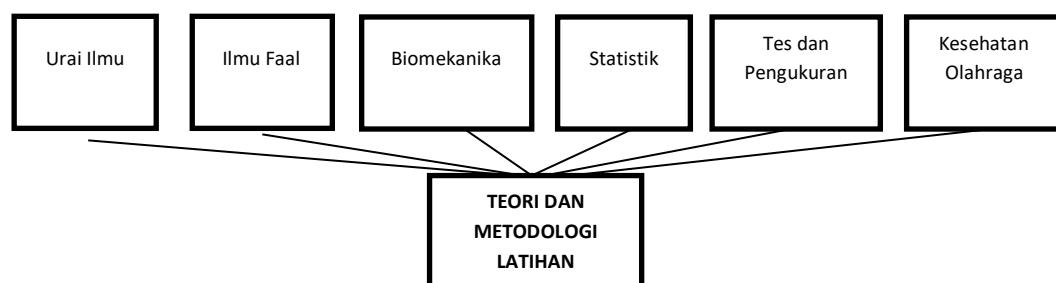
- 1) Dua arah: Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih, sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera terjawab.
- 2) Sederhana: Agar mudah dipahami dan tidak salah menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi dibuat 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.

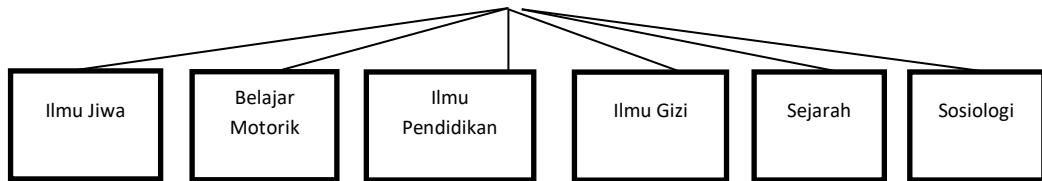
Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi: (a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (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. Berkommunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih. Berkommunikasi dengan atlet tidak hanya saat atlet mempunyai masalah saja, tetapi dilakukan setiap saat.

e. Pengetahuan Pelatih

Pelatih bolavoli yang profesional harus mengetahui ilmu-ilmu yang mendukung akan praktek kepelatihan. Menurut Bompa (1994: 2), bahwa ilmu pendukung dalam metodologi latihan yang harus dikuasai pelatih seperti dalam gambar berikut ini:





Gambar 5. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan (Bompa, 1994: 2)

Pate, at. all, yang dialih bahasakan oleh Dwijowinoto (1993: 2-3), menyatakan ilmu-ilmu yang mendukung tersebut antara lain:

- 1) Psikologi olahraga, adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia. Psikologi olahraga merupakan sub disiplin yang sepenuhnya mempelajari fenomena psikologis olahragawan dan pelatih.
- 2) Biomekanika, biomekanika olahraga memberikan penjelasan mengenai pola-pola gerakan efisien dan efektif para olahragawan.
- 3) Fisiologi latihan, ilmu ini mempelajari tentang fungsi tubuh manusia selama latihan dan mengamati bagaimana perubahan tubuh yang disebabkan oleh latihan jangka panjang.

Seorang pelatih harus pandai memilih atau menciptakan metode latihan dan harus berusaha menciptakan lingkungan berlatih sebaik mungkin, sehingga memungkinkan atlet berlatih secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran latihan.

f. Kualitas Pelatih yang Baik

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1985: 6), “pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya”. Mengingat ilmu dan teknik selalu berkembang, maka pelatih perlu menambah

atau mengembangkan ilmu dan *skill* sesuai kemajuan yang ada. Selain itu pelatih harus mempunyai kemampuan psikis yang baik dalam arti memiliki daya pikir, daya cipta, kreativitas dan imajinasi tinggi, perasaan yang stabil, motivasi yang besar, daya perhatian dan daya kosentrasi yang tinggi. Pelatih juga harus memiliki kepribadian yang baik sesuai norma hidup yang berlaku, misalnya: memiliki rasa tanggung jawab yang besar, disiplin, dedikasi tinggi, demokratis, adil, keberanian, humor, susila, dan sopan santun.

Menurut Soepardi (1998: 11) ada beberapa syarat untuk menjadi seorang pelatih di antaranya sebagai berikut:

- 1) Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan cabang olahraganya.
- 2) Pengalaman dalam olahraga, pengalaman sebagai seorang atlet dalam sebuah tim boleh dikatakan suatu keharusan untuk seorang calon pelatih oleh karena hal ini sangat bermanfaat sekali bagi pekerjaanya kelak.
- 3) Sifat dan kualitas kepribadian, kepribadian seorang pelatih sangat penting oleh karena dia nanti harus bergaul dengan personalitas-personalitas yang beraneka ragam watak dan kepribadiannya
- 4) Tingkah laku, tingkah laku seorang pelatih harus baik oleh karena pelatih menjadi panutan bagi atlet.
- 5) Sikap sportif, dapat mengontrol emosi selama pertandingan dan menerima apa yang terjadi baik menang maupun kalah.
- 6) Kesehatan, kesehatan dan energi serta vitalitas yang besar penting dimiliki oleh seorang pelatih.
- 7) Kepemimpinan, pelatih haruslah seorang yang dinamis yang dapat memimpin dan memberikan motivasi kepada atletnya.
- 8) Keseimbangan emosi, kesungguhan untuk bersikap wajar dan layak dalam keadaan tertekan atau terpaksa.
- 9) Imajinasi, kemampuan daya ingat untuk membentuk khayalan-khayalan tentang obyek-obyek yang tidak tampak.
- 10) Ketegasan dan keberanian, sanggup dan berani dalam mengambil setiap keputusan.
- 11) Humor, membuat atlet merasa rileks untuk mengurangi ketegangan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Yunus (1998: 13), bahwa beberapa kemampuan minimal yang harus dikuasai oleh pelatih olahraga adalah sebagai berikut:

- 1) Penghayatan terhadap profesi.
- 2) Pemahaman dan penerapan ilmu keolahragaan.
- 3) Penguasaan keterampilan dalam suatu cabang olahraga.
- 4) Penguasaan strategi belajar mengajar atau melatih.
- 5) Keterampilan sosial mencakup kemampuan bergaul, berkomunikasi, mempengaruhi orang lain dan memimpin.

Sukadiyanto (2005: 4) syarat pelatih antara lain memiliki: (1) Kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) Pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) Dedikasi dan komitmen melatih, (4) Memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Agar mampu melaksanakan tugas dan mengembangkan peranannya dengan baik, seorang pelatih perlu memiliki kewibawaan, sebab dengan kewibawaan akan memperlancar proses berlatih melatih. Dengan kewibawaan yang baik, seorang pelatih akan dapat bersikap baik dan lebih disegani oleh siswa. Menurut Irianto (2002: 17-18), untuk memperoleh kewibawaan tersebut seorang pelatih perlu memiliki ciri-ciri sebagai pelatih yang disegani, meliputi:

- 1) Interlegensi, muncul ide-ide untuk membuat variasi latihan.
- 2) Giat atau rajin, konsisten dalam bertugas.
- 3) Tekun, tidak mudah putus asa.
- 4) Sabar, tabah menghadapi heterogenitas atlet dengan berbagai macam permasalahan.
- 5) Semangat, mendorong atlet agar secara pribadi mampu mencapai sasaran latihan.
- 6) Berpengetahuan, mengembangkan metode dan pendekatan dalam proses berlatih melatih.
- 7) Percaya diri, memiliki keyakinan secara proporsional terhadap apa yang dimiliki.
- 8) Emosi stabil, emosi terkendali walau memnghadapi berbagai masalah.

- 9) Berani mengambil keputusan, cepat mengambil keputusan dengan resiko minimal berdasarkan kepentingan atlet dan tim secara keseluruhan.
- 10) Rasa humor, ada variasi dalam penyajian materi, disertai humor-humor segar sehingga tidak menimbulkan ketegangan dalam proses berlatih melatih.
- 11) Sebagai model, pelatih menjadi idola yang dicontoh baik oleh atletnya maupun masyarakat secara umum.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa syarat 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.

B. Penelitian yang Relevan

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima

oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010.

Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.

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

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang dihubungkan terhadap suatu perasaan di mana bentuk perasaan yang dirasakan dan dinilai oleh setiap individu yang meliputi suatu harapan yang menyenangkan apabila dapat dipenuhi yang diharapkan atau yang tidak menyenangkan apabila tidak memenuhi

yang diharapkan. Dari individu satu dengan individu lain memiliki suatu perasaan yang berbeda terhadap cara pandang masing-masing dari individu tersebut, sehingga memiliki arti yang berbeda antar setiap orang dengan orang yang lain.

Klub renang se-Kulon Progo secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat atlet dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Pelatih dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas.

Pelatih harus mempunyai mutu yang baik dalam hal melatih. Mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada atletnya. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

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

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di klub renang se-Kulon Progo. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2019.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Arikunto (2006: 173) menyatakan “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian adalah atlet renang di klub renang se-Kulon Progo yang berjumlah 126 orang. Sugiyono (2007: 81) menyatakan “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik *sampling* menggunakan *total sampling*, yaitu mengambil jumlah keseluruhan populasi untuk menjadi sampel. Secara rinci sampel penelitian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Sampel Penelitian

No	Nama Klub	Jumlah
1	Shark SC Kulonprogo	27
2	Tirta Amanda Binangun Kulonprogo	36
3	Caesar Kulonprogo	26
4	Avatas Kulonprogo	32
5	UNY Les Akuatik	5
Jumlah		126

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Arikunto, (2006: 118) menjelaskan “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan atlet setelah membandingkan kinerja dari pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulonprogo yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*.

1. *Tangibles* yaitu penampilan dari fisik pelatih dan perlengkapan yang digunakan latihan.
2. *Emphaty* yaitu perhatian khusus baik perhatian, kemudahan, dan komunikasi yang diberikan kepada atlet.
3. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya.
4. *Responsive* yaitu keinginan untuk membantu atlet dan memberikan pelayanan dengan cepat.
5. *Assurance* yaitu jaminan keamanan dan keselamatan serta jaminan pelatih yang berkualitas.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Arikunto (2006: 168), menyatakan “angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat”. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu, sebagai berikut:

Tabel 2. Alternatif Jawaban Angket

Jawaban	Butir	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

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

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

Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Wicaksana (2013) yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Sleman”. Instrumen tersebut sudah divalidasi oleh dosen ahli, yaitu Bapak Agus Supriyanto, M.Si dan Bapak Herwin, M.Pd. Validitas instrumen sebesar 0,653 dan reliabilitas sebesar

0,992. Berdasarkan hal tersebut, kemudian peneliti melakukan validasi ulang dalam bentuk *expert judgement* kepada dosen ahli, yaitu Ibu Dr. Lismadiana dan Ibu Nur Indah Pangastuti, M.Or. Pengujian validitas instrumen dilakukan oleh *professional judgment*, menurut Purwanto (2007: 126) “*Professional judgment* adalah orang yang menekuni suatu bidang tertentu yang sesuai dengan wilayah kajian instrumen, misalnya guru, mekanik, dokter, dan sebagainya dapat dimintakan pendapatnya untuk ketepatan instrumen”. Kisi-kisi instrumen pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir	
			Favorable	Unfavorable
Kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan pelatih	1, 3, 4, 5, 6 7, 8	2
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan pelatih b. Penghargaan dari pelatih	9, 10, 11, 12,	
	<i>Asurance</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Jaminan pelatih yang berkualitas	13, 16 17, 18, 19, 20	14, 15
	<i>Empathy</i>	a. Komunikasi b. Perhatian c. Kemudahan	21, 22, 23, 24 25, 27, 28 29, 30	26
	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan	31, 32, 33, 34 35, 36, 38	37
			38	

2. Teknik Pengumpulan Data

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

- Peneliti meminta surat izin penelitian dari Fakultas.

- b. Peneliti mencari data responden dalam hal ini atlet renang di klub renang se-Kulon Progo.
- c. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
- d. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif persentase, dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Azwar (2016: 163) menyatakan untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Patokan (PAP) pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Norma Penilaian

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

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

M : nilai rata-rata (*mean*)

X : skor

S : *standar deviasi*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data yaitu tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 38 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Reliability*, (2) *Responsiveness*, (3) *Confidence*, (4) *Empathy*, dan (5) *Tangibles*. Hasil analisis data dipaparkan sebagai berikut:

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet didapat skor terendah (*minimum*) 78,00, skor tertinggi (*maksimum*) 128,00, rerata (*mean*) 107,74, nilai tengah (*median*) 108,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 108,00, *standar deviasi* (SD) 10,65. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet

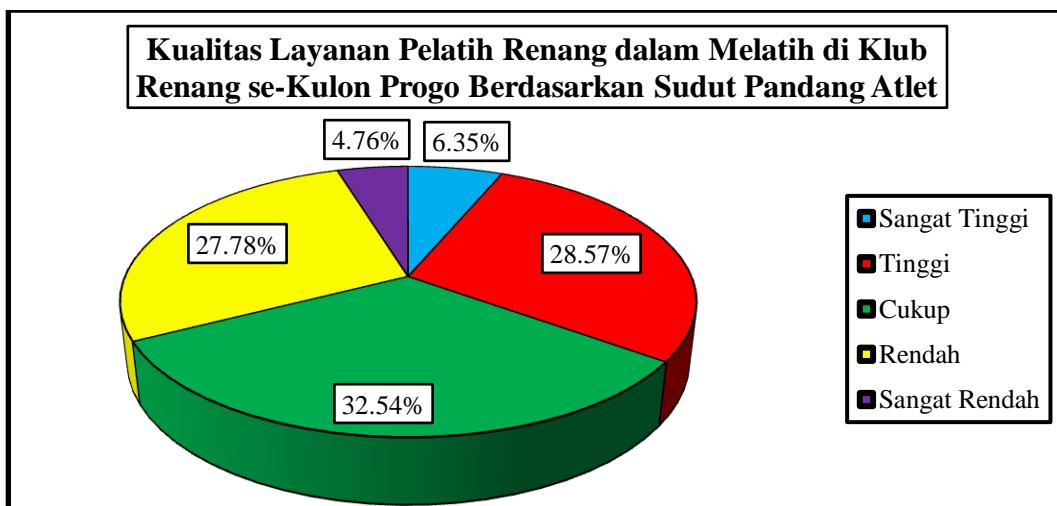
Statistik	
<i>N</i>	126
<i>Mean</i>	107.74
<i>Median</i>	108.00
<i>Mode</i>	108.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	10.65
<i>Minimum</i>	78.00
<i>Maximum</i>	128.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Norma Penilaian Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$123,72 < X$	Sangat Tinggi	8	6.35%
2	$113,07 < X \leq 123,72$	Tinggi	36	28.57%
3	$102,42 < X \leq 113,07$	Cukup	41	32.54%
4	$91,77 < X \leq 102,42$	Rendah	35	27.78%
5	$X \leq 91,77$	Sangat Rendah	6	4.76%
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Norma Penilaian pada tabel 6 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet dapat disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Lingkaran Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet

Berdasarkan gambar 6 di atas menunjukkan kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (6 atlet), “rendah” sebesar 27,78% (35 atlet), “cukup” sebesar 32,54% (41 atlet), “tinggi” sebesar 28,57% (36 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 6,35% (8 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 107,74, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet dalam kategori “cukup”.

1. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) didapat skor terendah (*minimum*) 15,00, skor tertinggi (*maksimum*) 30,00, rerata (*mean*) 23,92, nilai tengah (*median*) 23,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 21,00, *standar deviasi* (SD) 3,79. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Deskriptif Statistik Faktor Keandalan (*Reliability*)

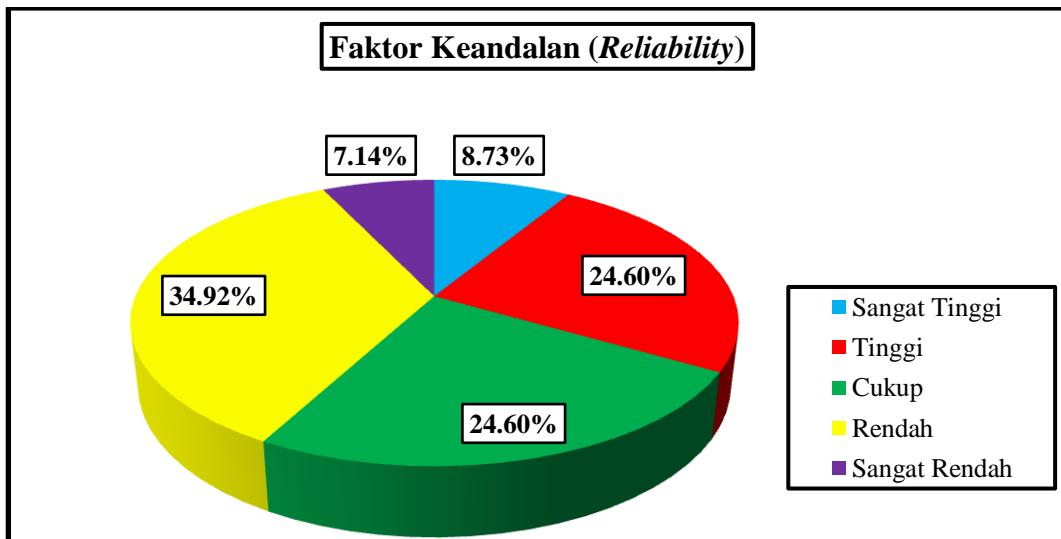
Statistik	
<i>N</i>	126
<i>Mean</i>	22.92
<i>Median</i>	23.00
<i>Mode</i>	21.00
<i>Std, Deviation</i>	3.79
<i>Minimum</i>	15.00
<i>Maximum</i>	30.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Keandalan (*Reliability*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$28,61 < X$	Sangat Tinggi	11	8.73%
2	$24,82 < X \leq 28,61$	Tinggi	31	24.60%
3	$21,03 < X \leq 24,82$	Cukup	31	24.60%
4	$17,24 < X \leq 21,03$	Rendah	44	34.92%
5	$X \leq 17,24$	Sangat Rendah	9	7.14%
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Norma Penilaian pada tabel 8 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Keandalan (Reliability)

Berdasarkan tabel 8 dan gambar 7 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 7,41% (9 atlet), “rendah” sebesar 34,92% (44 atlet), “cukup” sebesar 24,60% (31 atlet), “tinggi” sebesar 24,60% (31 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 8,73% (11 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, 22,92, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) dalam kategori “cukup”.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) didapat skor terendah (*minimum*) 6,00, skor tertinggi (*maksimum*) 16,00, rerata (*mean*) 10,67, nilai tengah (*median*) 10,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 10,00, *standar deviasi* (SD) 2,36. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Deskriptif Statistik Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

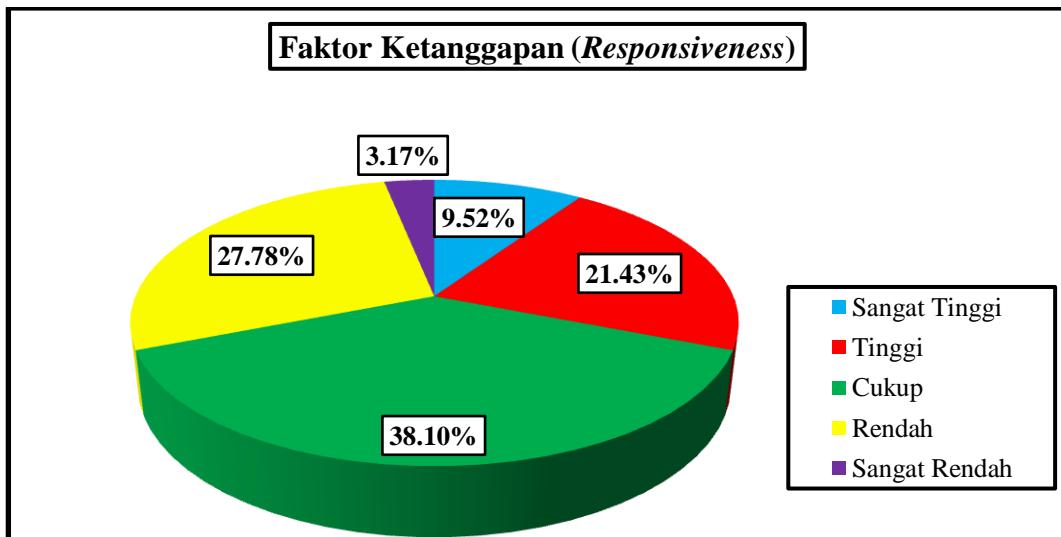
Statistik	
<i>N</i>	126
<i>Mean</i>	10.67
<i>Median</i>	10.00
<i>Mode</i>	10.00
<i>Std, Deviation</i>	2.36
<i>Minimum</i>	6.00
<i>Maximum</i>	16.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$14,21 < X$	Sangat Tinggi	12	9.52%
2	$11,85 < X \leq 14,21$	Tinggi	27	21.43%
3	$9,49 < X \leq 11,85$	Cukup	48	38.10%
4	$7,13 < X \leq 9,49$	Rendah	35	27.78%
5	$X \leq 7,13$	Sangat Rendah	4	3.17%
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Norma Penilaian pada tabel 10 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 8 sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan tabel 10 dan gambar 8 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,17% (4 atlet), “rendah” sebesar 27,78% (35 atlet), “cukup” sebesar 38,10% (48 atlet), “tinggi” sebesar 21,43% (27 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 9,52% (12 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, 10,67, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori “cukup”.

3. Faktor Jaminan (*Confidence*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor jaminan (*confidence*) didapat skor terendah (*minimum*) 15,00, skor tertinggi (*maksimum*) 26,00, rerata (*mean*) 20,54, nilai tengah (*median*) 21,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 20,00, *standar deviasi* (SD) 2,40. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Deskriptif Statistik Faktor Jaminan (*Confidence*)

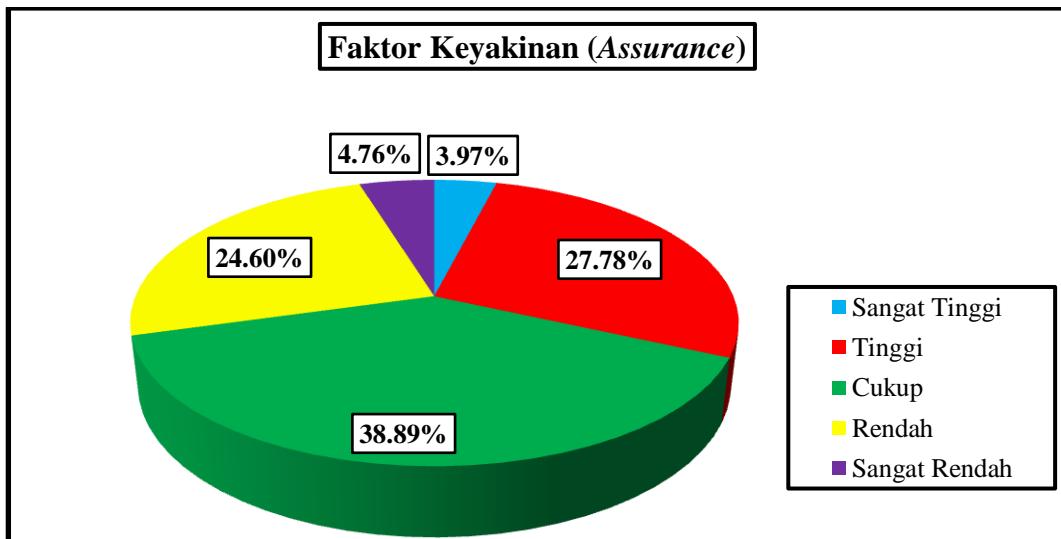
Statistik	
<i>N</i>	126
<i>Mean</i>	20.54
<i>Median</i>	21.00
<i>Mode</i>	20.00
<i>Std, Deviation</i>	2.40
<i>Minimum</i>	15.00
<i>Maximum</i>	26.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor jaminan (*confidence*) pada tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Jaminan (*Confidence*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$24,14 < X$	Sangat Tinggi	5	3.97%
2	$21,74 < X \leq 24,14$	Tinggi	35	27.78%
3	$19,34 < X \leq 21,74$	Cukup	49	38.89%
4	$16,94 < X \leq 19,34$	Rendah	31	24.60%
5	$X \leq 16,94$	Sangat Rendah	6	4.76%
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Norma Penilaian pada tabel 12 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor jaminan (*confidence*) dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 9 sebagai berikut:



Gambar 9. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Jaminan (*Confidence*)

Berdasarkan tabel 12 dan gambar 9 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor jaminan (*confidence*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (6 atlet), “rendah” sebesar 24,60% (31 atlet), “cukup” sebesar 38,89% (49 atlet), “tinggi” sebesar 27,78% (35 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 3,97% (5 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, 20,54, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor jaminan (*confidence*) dalam kategori “cukup”.

4. Faktor Empati (*Empathy*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor empati (*empathy*) didapat skor terendah (*minimum*) 18,00, skor tertinggi (*maksimum*) 40,00, rerata (*mean*) 29,79, nilai tengah (*median*) 29,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 27,00, *standar deviasi* (SD) 4,68. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Deskriptif Statistik Faktor Empati (*Empathy*)

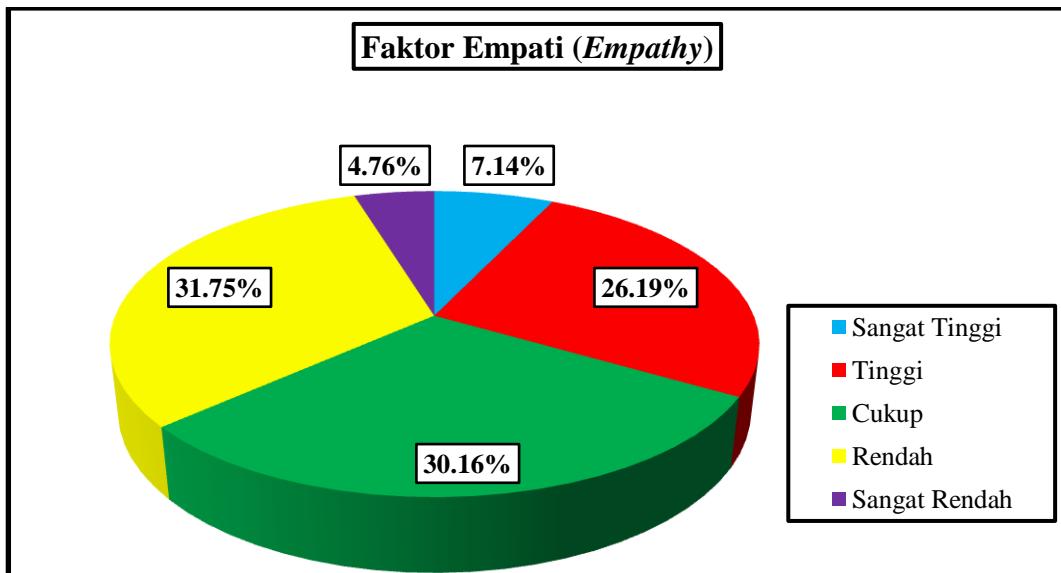
Statistik	
<i>N</i>	126
<i>Mean</i>	29.79
<i>Median</i>	29.00
<i>Mode</i>	27.00
<i>Std, Deviation</i>	4.68
<i>Minimum</i>	18.00
<i>Maximum</i>	40.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor empati (*empathy*) pada tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 14. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Empati (*Empathy*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$36,81 < X$	Sangat Tinggi	9	7.14%
2	$32,13 < X \leq 36,81$	Tinggi	33	26.19%
3	$27,45 < X \leq 32,13$	Cukup	38	30.16%
4	$22,77 < X \leq 27,45$	Rendah	40	31.75%
5	$X \leq 22,77$	Sangat Rendah	6	4.76%
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Norma Penilaian pada tabel 14 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor empati (*empathy*) dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 10 sebagai berikut:



Gambar 10. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Empati (*Empathy*)

Berdasarkan tabel 14 dan gambar 10 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor empati (*empathy*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (6 atlet), “rendah” sebesar 31,75% (40 atlet), “cukup” sebesar 30,16% (38 atlet), “tinggi” sebesar 26,19% (33 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 7,14% (9 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, 29,79, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor empati (*empathy*) dalam kategori “cukup”.

5. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) didapat skor terendah (*minimum*) 11,00, skor tertinggi (*maksimum*) 32,00, rerata (*mean*) 23,81, nilai tengah (*median*) 24,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 20,00, *standar deviasi* (SD) 4,01. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 15. Deskriptif Statistik Faktor Berwujud (*Tangibles*)

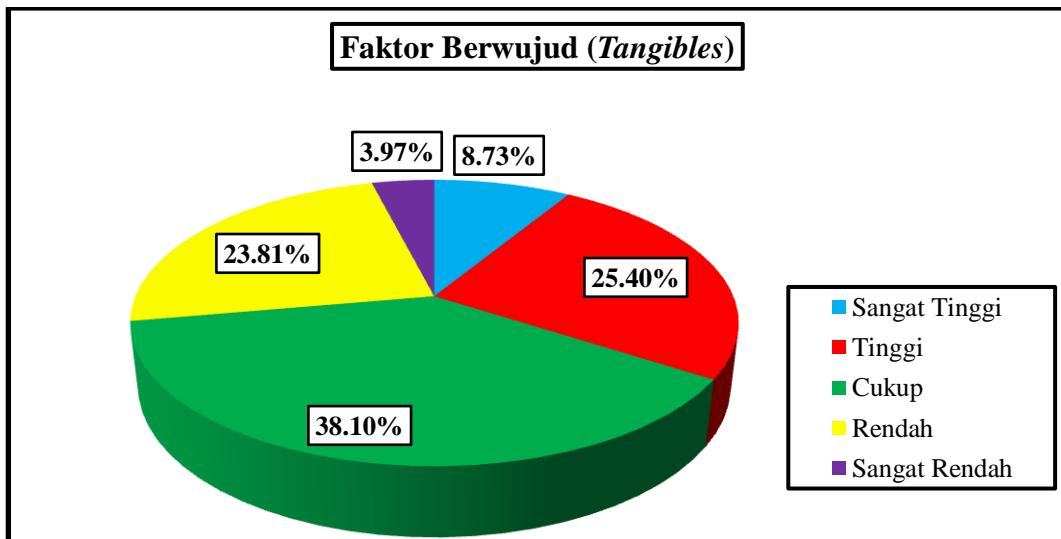
Statistik	
<i>N</i>	126
<i>Mean</i>	23.81
<i>Median</i>	24.00
<i>Mode</i>	20.00 ^a
<i>Std, Deviation</i>	4.01
<i>Minimum</i>	11.00
<i>Maximum</i>	32.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) pada tabel 16 sebagai berikut:

Tabel 16. Norma Penilaian Berdasarkan Faktor Berwujud (*Tangibles*)

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$29,83 < X$	Sangat Tinggi	11	8.73%
2	$25,82 < X \leq 29,83$	Tinggi	32	25.40%
3	$21,81 < X \leq 25,82$	Cukup	48	38.10%
4	$17,80 < X \leq 21,81$	Rendah	30	23.81%
5	$X \leq 17,80$	Sangat Rendah	5	3.97%
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Norma Penilaian pada tabel 16 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 11 sebagai berikut:



Gambar 11. Diagram Lingkaran Berdasarkan Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan tabel 16 dan gambar 11 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,97% (3 atlet), “rendah” sebesar 23,81% (30 atlet), “cukup” sebesar 38,10% (48 atlet), “tinggi” sebesar 25,40% (32 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 8,73% (11 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, 23,81, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) dalam kategori “cukup”.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet, diungkapkan dengan angket yang berjumlah 38 butir, dan terbagi dalam lima faktor. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet masuk dalam kategori “cukup”. Chaniotakis & Lymeropoulos (2009: 229) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai harapan mereka (Purbarani, 2013: 63).

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih dapat diketahui melalui kepuasaan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih. Kepuasan pelanggan dalam hal ini atlet renang merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari atlet dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya atlet tidak banyak keluar atau kesetiaan yang berlanjut. Jika pelatih memberikan pelayanan yang memuaskan, dalam hal ini pelatih menunjukkan kualitasnya sebagai pelatih, maka atlet akan merasa nyaman dan terpuaskan atas kinerja pelatih. Apabila kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen sesuai dengan persepsi dan harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, konsumen akan datang kembali untuk menggunakan jasa.

1. Faktor Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) sebagian besar pada kategori cukup. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pelatih cukup mampu memberikan pelayanan yang baik, pelayanan tersebut dibuktikan dengan ketepatan waktu dalam latihan, pelatih mampu bertanggung jawab terhadap atlet dengan memberikan layanan yang terbaik dan selalu bersikap ramah. Zeithaml (2006), “*Reliability* adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Kotler (2000: 67), “*Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu”.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan konsumen berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) sebagian besar pada kategori cukup. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ketanggapan pelatih dalam memberikan layanan adalah cukup baik. Ketanggapan tersebut dibuktikan dengan daya respon yang baik terhadap atlet, pelatih selalu melayani dengan baik. Jika ada masukan dan keluhan pelatih selalu menanggapinya dengan

baik dan menindaklanjuti untuk hasil yang lebih baik lagi. Menurut Zeithaml (2006: 79), “*Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen”. Kotler (2000: 68), “*Responsiveness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”.

3. Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan pelatih berdasarkan faktor keyakinan/ *assurance* sebagian besar pada kategori cukup. Menurut Kotler (2000: 80), “*Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Rangkuti (2002: 33), “*Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan”.

4. Faktor Empati (*empathy*)

Empati merupakan adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil tersebut diketahui kualitas pelayanan pelatih faktor empati (*empathy*) sebagian besar pada kategori cukup. Menurut Kotler (2000: 82), Empati yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli,

memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Rangkuti (2002: 34), “Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

5. Faktor Berwujud (*tangibles*)

Keterwujudan adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan konsumen berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) sebagian besar pada kategori cukup. Menurut Zeithaml (2000: 80), “*Tangible* adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil”. Menurut Kotler (2000: 84), “*Tangible* yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan personil, dan media komunikasi.

Menurut Aviliani & Wilfridus (2002: 74), membangun kepuasan pengguna jasa melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa alternatif, antara lain sebagai berikut:

1. Memperkecil gap-gap yang terjadi antara pihak manajemen dengan pengguna jasa.
2. Organisasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan..

4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership* marketing sesuai dengan situasi.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

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

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

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (6 atlet), “rendah” sebesar 27,78% (35 atlet), “cukup” sebesar 32,54% (41 atlet), “tinggi” sebesar 28,57% (36 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 6,35% (8 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 107,74, kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet dalam kategori “cukup”.

B. Implikasi

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

1. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam yang mempengaruhi kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kualitas layanan pelatih.
2. Menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat bagi pelatih untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, atlet akan merasa puas, secara tidak langsung akan bertambah dan keuntungan meningkat

C. Saran

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

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet.
2. Agar melakukan penelitian tentang kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo berdasarkan sudut pandang atlet dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

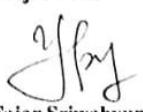
- Aviliani & Wilfridus. (2002). Membangun kepuasan melalui kualitas layanan. *Majalah Usahawan*, No. 05 TH XXVI.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bompa, T. O. (1994). *Theory and methodology of training*. Toronto: Kendall/ Hunt Publishing Company.
- Chaniotakis, I.E. & Lymeropoulos, L. (2009). Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in The Health Care Industry. *Journal Managing Service Quality*, 2 (19), pp: 229 – 242.
- Dwijowinoto, K. (1993). *Dasar-dasar ilmiah kepelatihan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Evans & Lindsay. (2000). *Membangun kepuasan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fikri, S, Wiyani, W, & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No.1.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan olahraga. (teori dan metodologi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Jowett, S & Cockerill, I. (2002). Olympic medallist perspective of the athlete coach relationship. *Psychology of Sport and Exercise*, 4, pp. 313-331.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mulyana, B. (2011). Dampak pelatihan hipoxics dalam renang studi eksperimen penerapan metode latihan interval melalui pelatihan hypoxics terhadap peningkatan kemampuan statis dan dinamis (anaerobik dan aerobik). *Arikel Penelitian*. Fakultas Pendidikan dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- Normann. (2002). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Onang, U. (1977). *Kepemimpinan dan komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Poerwodarminto. (2005). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud.
- Purbarani, A. (2013). Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk, diferensiasi produk, kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan pembelian (studi pada konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 1 Nomor 2.
- Purwanto, N. (2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Ratminto & Atik S. W. (2008). *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Soekarno. (1985). *Renang Dasar*. Yogyakarta: IKIP.
- Soepardi. (1998). *Coaching dan training*. Jakarta: Proyek Pendidikan STO.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Frafibdo Persada.
- Sugiyanto. (1987). *Beberapa pola teknik dan kesalahan umum di dalam renang gaya crawl*. Yogyakarta : IKIP.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suharno HP. (1985). *Ilmu kepelatihan olahraga*. Yogyakarta: FPOK IKIP Yogyakarta.
- Sukadiyanto. (2005). *Pengantar teori dan metodologi melatih fisik*. Bandung: CV Lubuk Agung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Supriyanto, A & Lismadiana. (2013). *Penggunaan metode hypnoterapi untuk meningkatkan konsentrasi start dalam renang*. Jakarta: Kementerian Pemuda dan Olahraga R.I.
- Susanto, E. (2010). Manfaat olahraga renang bagi lanjut usia. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Olahraga*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sutarto. (1991). *Dasar-dasar kepemimpinan administrasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tasunar, N. (2006). Kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Thomas, D.G. (2000). *Renang tingkat mahir*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wicaksana, A.I. (2013). *Kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunus. (1998). *Dasar-dasar kepelatihan olahraga*. Jakarta: Proyek Peningkatan Mutu Guru Pendidikan Jasmani dan Kesehatan Sekolah Dasar.
- Zeithaml, V, Bitner, & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi

 <p>KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN JURUSAN PENDIDIKAN KEPELATIHAN PROGRAM PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA Alamat : Jl. Kolombo No. 1 Yogyakarta. 55281.</p>
<p>Nomor : 027/PKL/III/2019 Lamp. : 1 Eksemplar proposal Hal : Bimbingan Skripsi</p>
<p>Kepada Yth</p>
<p>Bapak : Agus Supriyanto, M.Si</p>
<p>Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyelesaian tugas akhir, dimohon kesediaan Bapak / Ibu untuk membimbing mahasiswa di bawah ini :</p>
<p>Nama : Zacky Haniefar Rachman NIM : 12602241029</p>
<p>Dan telah mengajukan proposal skripsi dengan judul/topik :</p>
<p>"KUALITAS LAYANAN PELATIH RENANG DALAM MELATIH DI KLUB RENANG SE-KULONPROGO BERDASARKAN SUDUT PANDANG ATLIT"</p>
<p>Demikian atas kesediaan dan perhatian dari Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.</p>
<p>Yogyakarta, 18 Maret 2019</p>
<p>Kajur PKL</p>

<p>Ch. Fajar Sriwahyuniati, M.Or NIP 19711229 200003 2 001</p>
<p>*). Blangko ini kalau sudah selesai Bimbingan dikembalikan ke Jurusan PKL Menurut BAN PT lama Bimbingan minimal 8 kali</p>

Lampiran 2. Surat Keterangan Validasi I

SURAT PERSETUJUAN EXPERT JUDGEMENT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Lismadiana, M.Pd
NIP : 197912072005012002

Dengan ini menyatakan bahwa lembar observasi dan angket yang disusun untuk penelitian telah saya teliti, dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi yang berjudul: "Kualitas Layanan Pelatih Renang Dalam Melatih Di Klub Renang Se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet"

Lembar angket tersebut disusun oleh:

Nama : Zacky Haniefar Rachman
NIM : 12602241029

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrument penelitian penyelesaian tugas akhir

Demikian surat persetujuan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 26 April 2019



Dr. Lismadiana, M.Pd
NIP. 197912072005012002

Lampiran 3. Surat Keterangan Validasi II

SURAT PERSETUJUAN EXPERT JUDGEMENT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Indah Pangastuti, M.Or
NIP : 198304222009122008

Dengan ini menyatakan bahwa lembar observasi dan angket yang disusun untuk penelitian telah saya teliti, dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi yang berjudul "Kualitas Layanan Pelatih Renang Dalam Melatih Di Klub Renang Se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet"

Lembar angket tersebut disusun oleh:

Nama : Zacky Haniefar Rachman
NIM : 12602241029

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrument penelitian penyelesaian tugas akhir

Demikian surat persetujuan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 26 April 2019



Nur Indah Pangastuti, M.Or
NIP. 198304222009122008

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Fakultas

 <p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHHRAGAAN Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541</p>									
<p>Nomor : 04.81/UN.34.16/PP/2019. 29 April 2019 Lamp. : 1 Eks. Hal : Permohonan Izin Penelitian.</p> <p>Kepada Yth. Ketua Pelatih Klub Renang di Tempat.</p> <p>Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:</p> <table><tr><td>Nama : Zacky Haniefar R</td></tr><tr><td>NIM : 12602241029</td></tr><tr><td>Program Studi : PKO</td></tr><tr><td>Dosen Pembimbing : Agus Supriyanto, M.Si.</td></tr><tr><td>NIP : 198001182002121002</td></tr><tr><td>Penelitian akan dilaksanakan pada :</td></tr><tr><td>Waktu : 29 April s/d 5 Mei 2019.</td></tr><tr><td>Tempat : Seluruh Klub Renang yang ada di Kulon Progo.</td></tr><tr><td>Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet.</td></tr></table> <p>Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapan terima kasih.</p> <p>Dekan,  Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed. NIP. 19640707 198812 1 001</p> <p>Tembusan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kaprodi PKO.2. Pembimbing Tas.3. Mahasiswa ybs.	Nama : Zacky Haniefar R	NIM : 12602241029	Program Studi : PKO	Dosen Pembimbing : Agus Supriyanto, M.Si.	NIP : 198001182002121002	Penelitian akan dilaksanakan pada :	Waktu : 29 April s/d 5 Mei 2019.	Tempat : Seluruh Klub Renang yang ada di Kulon Progo.	Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet.
Nama : Zacky Haniefar R									
NIM : 12602241029									
Program Studi : PKO									
Dosen Pembimbing : Agus Supriyanto, M.Si.									
NIP : 198001182002121002									
Penelitian akan dilaksanakan pada :									
Waktu : 29 April s/d 5 Mei 2019.									
Tempat : Seluruh Klub Renang yang ada di Kulon Progo.									
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet.									

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian



**PERSATUAN RENANG SELURUH INDONESIA
AVATAR SWIMMING CLUB
(ASC)**

KABUPATEN KULON PROGO

Sekretariat : Demangan, Demangrejo, Sentolo, Kulon Progo Cp : 082141319223



Nomor : 001/V/ASC/KP/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pengurus Perkumpulan Renang Avatar Swimming Club (ASC) Kabupaten Kulon Progo, menerangkan bahwa :

Nama	:	Zacky Haniefar
NIM	:	12602241029
Program Studi	:	PKO
Judul Skripsi	:	Kualitas Layanan Pelatih Renang dalam Melatih di Klub Renang se-Kulon Progo Berdasarkan Sudut Pandang Atlet

Benar-benar telah melakukan wawancara dan mengambil data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi di club kami.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Kulon Progo, 04 Mei 2019
Pengurus Avatar Swimming Club
Kulon Progo



SRI MURJOKO, S.Pd
Sekretaris

Lampiran 6. Instrumen Penelitian

**KUALITAS LAYANAN PELATIH RENANG DALAM MELATIH
DI KLUK RENANG SE-KULON PROGO BERDASARKAN
SUDUT PANDANG ATLET**

BIODATA RESPONDEN

Nama Orang Tua/Wali :

Nama Atlet :

Petunjuk pengisian

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

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Pelatih selalu bersikap disiplin	✓			

Pernyataan

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
2	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
3	Pelatih selalu membuat program latihan				
4	Program latihan yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
5	Pelatih selalu bersikap disiplin				
6	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan atlet				
7	Pelatih membantu apabila atlet kesulitan dalam melakukan latihan				
8	Pelatih melayani atlet dengan sebaik mungkin				
9	Pelatih bersedia membantu kesulitan atlet /orang tua di luar jam latihan				
10	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari atlet /orang				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
	tua				
11	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada atlet yang berprestasi				
12	Pelatih memberikan hadiah kepada atlet yang rajin datang mengikuti latihan				
13	Pelatih memberikan jaminan keselamatan selama latihan mengikuti standar keamanan				
14	Pelatih tidak memberikan jaminan keamanan apabila atlet tidak mengikuti tata tertib pelatih				
15	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan)				
16	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cedera				
17	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
18	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
19	Pelatih mengajarkan atlet untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
20	Pelatih sudah berpengalaman				
21	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan atlet dan orang tua				
22	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
23	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap atlet				
24	Pelatih berbahasa dengan lancar saat latihan				
25	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan atlet sebelum berlatih				
26	Pelatih tidak mengenal setiap atlet yang ada dalam latihan				
27	Pelatih memperhatikan kedisiplinan atlet				
28	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan atlet nya				
29	Atlet dan orang tua dapat menghubungi pelatih (telpon, email, dll)				
30	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah				
31	Pelatih memakai baju yang sesuai saat melatih				
32	Pelatih menggunakan peralatan yang sesuai saat melatih				
33	Pelatih mempunyai sertifikat melatih				
34	Pelatih berpenampilan rapi dan menarik				
35	Pelatih menggunakan jam tangan/stopwatch pada saat latihan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
36	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
37	Pelatih tidak melakukan evaluasi saat latihan				
38	Pelatih menggunakan media, seperti gambar, video dll saat melatih				

Lampiran 7. Data Penelitian

No	Reliability								Σ	Responsiveness				Σ	Confidence						Σ	Empathy										Σ	Tangibles								Σ		
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
1	4	3	3	2	3	2	3	3	23	3	1	2	3	9	2	3	2	3	3	3	2	2	20	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	25	3	3	4	3	3	3	3	3	25
2	3	3	4	3	4	3	4	2	26	2	2	3	3	10	3	4	3	1	3	3	3	1	19	2	3	4	1	3	1	4	4	2	1	25	4	3	2	4	3	3	4	1	24
3	2	2	4	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	8	2	3	3	2	3	2	3	1	19	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	29	4	4	4	3	3	3	3	3	27
4	4	2	4	3	3	3	3	2	24	3	2	3	3	11	3	4	2	3	3	3	2	3	23	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	31	3	3	4	4	4	3	4	4	29
5	4	2	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	4	3	2	3	2	3	3	24	3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	1	29	3	4	1	4	4	3	4	25
6	3	2	4	3	3	3	4	2	24	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	3	2	3	1	20	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35	4	4	3	4	4	4	4	4	31
7	3	1	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	3	3	1	24	3	3	3	4	3	1	3	3	3	29	4	4	4	3	3	3	3	3	27	
8	3	4	4	3	4	3	4	3	28	3	3	3	3	12	3	4	2	2	3	3	3	1	21	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	33	3	4	4	3	3	3	4	3	27
9	4	4	4	4	3	3	4	3	29	2	4	3	3	12	3	4	3	3	3	3	2	3	1	22	2	4	3	4	3	4	3	1	3	4	31	3	3	4	4	3	3	4	27
10	4	2	4	4	4	4	4	4	30	4	3	3	4	14	4	4	1	1	2	3	1	2	18	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	32	3	3	4	3	3	3	4	4	27
11	4	2	2	2	4	4	4	4	25	4	2	2	4	12	4	2	2	3	2	2	1	1	17	1	4	4	4	4	3	4	1	1	2	3	27	3	3	4	4	4	4	4	30
12	1	2	3	2	3	3	3	3	20	1	2	3	2	8	3	3	2	3	3	2	2	2	20	2	3	4	2	3	1	3	4	3	2	27	4	3	1	3	3	4	4	2	24
13	3	3	4	3	4	3	4	2	26	2	2	3	3	10	3	4	3	3	3	1	2	2	21	3	4	3	4	3	4	2	2	3	30	3	3	4	4	3	3	4	27		
14	2	2	4	3	3	3	3	3	23	2	2	2	2	8	2	3	1	3	3	2	1	2	17	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	31	3	3	4	3	3	4	4	28	
15	3	2	4	3	3	3	3	2	23	3	2	3	3	11	3	4	2	3	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	26	3	3	3	4	3	3	3	26	
16	3	2	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	3	2	25	3	3	4	3	3	3	2	4	3	32	3	3	2	4	3	3	4	3	25		
17	4	2	4	3	3	3	4	2	25	2	2	2	2	8	2	3	2	3	3	3	2	2	20	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3	29	3	3	4	3	3	3	4	26	
18	3	1	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16	4	4	3	1	3	3	3	3	24	2	4	3	4	4	4	2	2	2	3	30	3	3	4	4	4	4	4	29	
19	3	4	4	3	4	3	4	3	28	3	3	3	3	12	3	4	3	2	3	2	3	1	21	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	26	3	3	3	4	4	3	3	27	
20	4	4	4	4	3	3	4	3	29	2	4	3	3	12	3	4	2	3	3	3	2	23	3	4	3	3	3	3	2	2	2	28	2	2	3	4	3	3	3	3	23		
21	4	2	4	4	4	4	4	4	30	4	3	4	4	14	4	4	3	2	3	2	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	26	3	3	3	3	3	3	3	24	
22	3	2	2	2	4	4	4	4	24	4	2	2	4	12	4	2	3	3	3	2	1	21	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	33	3	3	4	3	3	3	4	4	27	
23	3	4	3	2	2	2	2	3	21	3	2	2	3	10	3	2	3	3	3	3	1	21	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	32	3	3	4	4	4	4	4	4	30	
24	3	4	3	3	4	3	4	3	27	4	2	2	2	10	3	3	3	4	3	3	1	23	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
25	4	4	4	2	4	3	3	3	27	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	3	2	1	18	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27	3	3	3	3	3	3	3	24	
26	4	4	4	2	4	3	3	3	27	3	2	3	2	10	3	3	3	4	2	3	1	21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32	3	3	4	4	4	3	3	3	28		
27	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	1	22	1	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	26	3	3	3	3	3	3	3	4	25	
28	1	2	3	2	4	3	3	3	21	4	2	2	2	10	2	2	2	3	3	3	2	2	2	18	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	31	3	3	4	4	4	4	4	28
29	3	1	1	1	4	4	4	4	22	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	1	2	2	24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	3	3	4	3	3	3	3	3	26	
30	2	3	2	4	4	3	4	3	25	4	3	3	3	13	3	3	3	4	3	2	1	2	21	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	25	3	3	4	3	3	3	3	25	
31	3	3	2	4	4	4	3	3	26	4	3	2	4	13	3	3	3	4	2	2	2	21	3	3	4	3	3	3	2	2	2	27	3	3	3	4	3	3	3	3	26		
32	3	1	1	2	4	4	4	4	23	4	4	4	4	15	3	4	4	4	3	2	26	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	3	3	3	4	4	3	3	3	27			
33	3	3	3	2	2	4	4	4	23	4	3	4	2	13	2	4	4	2	2	3	3	3	23	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	30	3	3	4	3	3	3	4	26	
34	2	3	3	3	1	3	3	3	21	2	3	3	3	11	1	3	3	3	2	1	2	3	18	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	3	3	3	3	23	
35	2	2	3	3	2	2	2	2	18	2	2	3	3	10	2	2	2	3	2	2	2	18	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	28	3	3	4	4	3	2	3	3	25	
36	2	1	3	3	2	3	1	3	18	2	1	3	3	9	2	3	2	3	3	3	3	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	3	4	4	4	30		
37	2	3	2	3	2	2	1	1	16	2	3	2	3	10	2	2	2	3	3	3	3</																						

55	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	2	2	18	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	2	2	3	4	4	2	4	4	25		
56	3	3	4	3	4	3	4	2	26	2	2	3	3	10	3	4	3	3	3	2	24	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	33	2	3	3	2	3	2	4	4	22			
57	3	2	4	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	8	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	2	3	2	4	4	3	2	2	28	3	3	2	3	3	1	2	3	20		
58	2	2	4	3	3	3	3	2	22	3	2	3	3	11	3	4	3	3	2	1	2	3	21	2	3	3	4	4	4	4	4	3	34	2	4	1	4	4	4	3	4	26		
59	2	2	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	16	4	4	4	2	3	2	2	3	22	2	2	2	4	4	4	4	2	37	4	4	4	4	1	2	2	23			
60	2	2	4	3	3	3	4	2	23	2	2	2	2	8	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	3	4	3	3	4	3	3	30	4	4	4	1	2	3	3	4	24			
61	2	1	4	4	4	4	4	3	26	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	2	2	24	2	3	1	3	4	2	4	4	2	2	27	4	3	3	3	1	3	23				
62	3	4	4	3	4	3	4	3	28	3	3	3	3	12	3	4	1	3	3	2	3	22	1	4	4	4	4	3	4	3	3	34	4	3	4	2	3	4	4	4	28			
63	4	4	4	4	3	3	4	3	29	2	4	3	3	12	3	4	2	3	3	2	2	22	2	4	3	4	4	3	4	4	3	35	3	3	4	4	3	4	4	28				
64	3	2	4	4	4	4	4	4	29	4	3	3	4	14	4	4	3	1	3	3	3	24	2	3	1	4	4	4	4	3	4	33	3	4	4	2	4	2	1	4	24			
65	3	2	2	4	4	4	4	3	24	4	2	2	4	12	4	2	3	2	3	1	20	3	3	3	4	3	4	3	4	2	32	4	4	4	3	3	3	4	27					
66	4	3	3	3	3	2	1	1	20	2	2	3	3	10	2	2	2	3	3	2	3	20	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	34	4	4	4	3	4	4	4	30			
67	4	2	3	2	1	3	3	3	21	3	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	3	22	3	4	2	4	2	4	4	3	1	2	29	4	4	4	3	3	1	2	4	24		
68	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	1	3	2	9	3	2	3	3	3	2	3	1	20	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	34	3	3	4	2	4	2	3	4	25	
59	3	4	3	2	2	2	2	3	21	3	2	2	3	10	3	2	3	3	3	3	1	21	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	36	2	4	1	3	2	1	4	3	20		
70	3	4	3	1	3	2	1	3	20	3	2	3	4	12	3	3	2	2	3	3	3	1	20	2	2	3	4	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	3	4	4	4	30		
71	4	4	4	1	1	2	3	2	21	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	2	3	1	21	2	2	3	3	4	4	4	4	3	33	3	2	4	3	3	3	4	25			
72	4	4	4	3	3	3	2	2	25	1	2	1	4	8	4	1	1	1	2	3	1	2	15	3	4	2	4	4	4	4	4	3	34	4	4	4	3	3	2	2	4	26		
73	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	2	3	3	11	3	2	2	3	2	2	1	1	16	1	3	3	4	3	4	4	4	3	32	4	4	4	3	4	3	1	3	26		
74	1	2	3	2	3	3	3	3	20	1	2	3	2	8	3	3	2	3	3	2	2	2	20	2	2	2	3	4	4	4	4	1	2	28	4	4	4	2	3	3	2	2	3	23
75	3	1	1	3	1	3	2	3	17	3	1	1	3	8	1	3	3	3	3	1	2	2	18	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	29	4	4	4	2	3	3	1	2	3	22
76	2	3	2	2	2	3	2	2	18	2	3	2	2	9	2	3	1	3	3	2	1	2	17	2	4	3	4	3	4	4	4	3	33	4	4	4	4	3	1	3	4	27		
77	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	2	2	2	18	3	2	2	4	3	4	4	4	2	32	4	4	4	2	2	1	2	4	23		
78	3	1	1	2	2	2	1	3	15	3	1	1	2	7	2	2	3	3	3	3	2	21	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	33	3	3	4	4	3	2	3	3	25		
79	3	3	3	3	2	3	1	21	3	3	3	3	12	3	2	2	3	2	3	3	3	21	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32			
80	2	3	3	3	1	3	3	3	21	2	3	3	3	11	1	3	3	3	2	1	2	3	18	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	29	4	4	4	2	3	4	2	4	26
81	2	2	3	3	2	2	2	2	18	2	2	3	3	10	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
82	2	1	3	3	2	3	1	3	18	2	1	3	3	9	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	2	2	3	4	3	2	3	25	3	3	3	2	2	2	2	2	19			
83	2	3	2	3	2	2	1	1	16	2	3	2	3	10	2	2	2	3	3	2	2	20	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	27	3	3	3	3	2	3	2	3	22		
84	3	2	2	1	2	1	3	3	17	3	2	2	1	8	2	1	1	3	3	3	2	3	18	1	3	3	2	3	2	2	2	3	23	3	3	3	2	2	3	2	3	21		
85	3	2	3	1	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	2	2	3	2	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	2	1	3	3	3	2	3	3	20		
86	3	3	3	3	2	3	3	3	23	1	3	3	3	10	2	2	3	3	2	3	3	2	21	3	3	2	2	3	2	3	3	3	27	3	2	3	3	2	2	2	2	20		
87	3	3	2	2	2	2	3	3	20	2	2	4	2	10	3	2	2	2	3	3	2	20	2	2	3	2	2	3	2	2	2	23	3	3	3	3	2	2	2	2	20			
88	3	3	3	4	3	4	3	4	27	2	2	2	3	9	3	3	4	3	2	3	3	2	23	2	3	2	2	3	2	2	2	3	23	2	2	3	3	2	2	2	2	18		
89	3	2	2	4	3	3	3	3	23	3	2	2	2	9	2	2	3	3	2	3	3	21	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	2	3	3	2	3	3	2	20			
90	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	3	10	3	3	4	3	3	3	2	3	24	3	2	3	3	2	2	3	3	3	27	2	2	3	2	2	3	3	3	20		
91	3	2	2	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	2	3	2	24	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	3	3	2	3	3	2	22			
92	3	3	2	4	3	3	4	4	25	2	2	2	2	8	2	2	3	4	3	3	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3	3	3	3	1	3	3	2	21				
93	4	2	1	4	4	4	4	4	27	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	2	3	1	3	24	3	3	3	3	2	3	2	1	3	26	3	3	3	3	2	3	3	3	23	

94	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	3	3	12	3	3	4	3	2	2	3	2	22	3	2	2	2	3	3	3	4	3	28	3	3	4	3	3	3	2	2	23	
95	3	2	4	4	4	3	3	4	27	3	2	4	3	12	3	3	4	3	1	3	4	3	24	3	3	1	2	3	2	3	2	2	23	2	3	3	3	2	3	1	2	2	19
96	3	3	2	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	14	4	4	4	3	1	2	3	2	23	3	3	2	3	3	2	2	2	25	2	2	3	3	3	2	3	2	20		
97	4	3	1	2	2	2	4	4	4	25	3	4	2	2	11	4	4	2	3	2	3	3	23	3	3	2	3	3	3	1	3	2	26	3	2	3	3	3	3	2	2	22	
98	4	2	2	2	3	2	2	3	20	2	2	3	3	10	3	2	3	2	2	2	3	3	20	3	3	2	3	3	2	2	2	23	3	2	3	3	3	2	2	3	20		
99	3	2	2	3	3	2	2	3	20	3	3	3	3	12	3	2	3	3	1	3	3	3	20	2	2	3	2	2	2	3	2	23	1	2	3	3	3	2	3	2	18		
100	3	2	2	3	2	3	3	3	21	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	1	3	2	3	19	2	3	3	2	2	2	3	3	25	2	2	3	2	3	2	19			
101	3	3	2	3	2	3	1	3	20	3	2	3	2	10	3	1	3	3	2	2	2	3	19	3	3	2	2	2	3	2	2	24	3	2	3	2	3	3	2	20			
102	3	1	2	4	3	3	2	3	21	2	3	3	3	11	1	2	3	2	3	2	3	3	19	4	3	4	3	4	2	2	2	3	30	3	4	4	1	2	2	19			
103	3	3	1	3	1	3	3	3	20	3	2	3	2	10	2	3	3	3	1	2	20	4	3	3	3	2	2	2	2	27	2	3	3	3	3	3	2	22					
104	3	4	3	3	2	3	2	3	23	2	3	3	2	10	2	2	3	2	2	3	3	19	4	3	3	3	3	2	3	2	3	29	3	3	4	3	3	3	1	3	23		
105	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	1	1	2	6	2	3	3	2	2	2	3	2	19	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	3	3	3	26		
106	4	4	1	4	2	3	2	1	21	3	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	2	21	4	3	3	3	4	2	2	2	2	27	2	3	3	3	1	3	3	21			
107	3	3	2	3	3	3	2	3	22	2	3	3	3	11	1	3	2	3	2	3	3	1	18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	3	2	3	2	1	3	22	
108	3	3	3	3	4	3	2	2	23	2	2	3	3	10	2	2	3	3	2	3	4	22	4	3	4	3	4	3	3	3	33	3	4	3	2	3	3	1	3	22			
109	3	3	3	3	4	3	1	3	23	2	1	3	3	9	2	3	4	3	3	2	2	4	23	4	4	3	3	4	3	2	4	3	33	3	4	3	3	3	1	2	22		
110	4	4	3	4	4	4	1	1	25	2	3	2	3	3	10	2	2	3	3	3	2	21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	4	4	3	1	3	3	1	2	21	
111	4	4	1	4	4	4	3	3	27	3	2	2	1	8	2	1	4	4	1	1	2	16	2	2	4	4	4	3	4	2	2	4	31	4	2	2	3	2	2	3	20		
112	3	3	2	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	13	2	3	3	3	2	2	3	2	20	3	4	3	4	3	2	2	2	3	30	3	4	3	3	3	1	1	21		
113	4	3	3	1	2	3	2	3	21	3	3	3	1	10	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	4	3	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	2	2	2	18			
114	4	2	3	3	1	1	3	1	18	3	2	3	3	11	1	1	3	1	3	3	3	18	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	28	3	3	4	1	1	2	2	3	19	
115	4	2	2	2	3	2	2	2	19	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	1	3	3	19	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	3	2	2	2	23		
116	4	3	3	3	3	2	3	2	23	3	3	3	3	12	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	4	3	3	4	2	2	2	27	2	2	3	2	1	2	3	18			
117	3	1	3	3	1	1	2	2	16	2	1	3	3	9	1	1	2	2	2	3	3	3	17	1	4	4	4	4	4	3	4	4	36	4	4	4	2	3	2	2	3	24	
118	4	3	1	3	3	3	3	3	23	2	3	1	3	9	3	3	3	2	2	3	2	21	4	4	3	4	3	4	3	3	3	34	3	3	4	3	3	2	3	3	24		
119	2	3	3	2	3	3	3	1	20	3	3	3	2	11	3	3	3	1	3	3	3	2	21	4	4	3	3	4	3	2	4	3	34	3	3	4	1	2	2	3	2	20	
120	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	2	3	2	19	2	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	1	1	2	3	2	21	
121	3	1	3	2	1	3	3	2	18	3	1	3	2	9	1	3	3	3	2	3	3	3	20	2	2	2	4	4	4	3	4	2	29	4	4	4	2	1	3	3	2	22	
122	3	1	1	2	3	2	3	2	17	2	1	1	2	6	3	2	3	2	2	3	3	3	21	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	21	3	1	2	1	2	2	2	14	
123	3	3	3	2	2	1	2	19	1	3	3	3	3	10	2	2	1	2	1	1	3	3	15	3	2	3	1	1	2	2	1	2	19	1	3	2	1	2	2	3	1	15	
124	2	2	3	3	2	3	4	3	22	3	2	1	2	8	3	2	2	2	1	2	3	2	17	3	2	2	2	1	3	1	1	3	3	21	2	3	2	1	3	1	2	2	16
125	1	2	4	2	2	3	4	3	21	2	1	1	2	6	3	2	3	3	2	3	3	22	1	1	1	1	3	2	3	2	3	18	1	1	1	1	3	2	1	1	11		
126	2	2	3	2	3	1	2	3	18	2	3	3	4	12	3	2	3	2	1	2	3	2	18	3	2	2	3	1	2	1	1	2	19	2	2	2	1	2	3	1	2	15	

Lampiran 8. Deskriptif Statistik

Statistics

		Kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo	Reliability	Responsiveness	Confidence	Empathy	Tangibles
N	Valid	126	126	126	126	126	126
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		107.74	22.92	10.67	20.54	29.79	23.81
Median		108.00	23.00	10.00	21.00	29.00	24.00
Mode		108.00 ^a	21.00	10.00	20.00	27.00	20.00 ^a
Std. Deviation		10.65	3.79	2.36	2.40	4.68	4.01
Minimum		78.00	15.00	6.00	15.00	18.00	11.00
Maximum		128.00	30.00	16.00	26.00	40.00	32.00
Sum		13575.00	2888.00	1345.00	2588.00	3754.00	3000.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Kualitas layanan pelatih renang dalam melatih di klub renang se-Kulon Progo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	78	2	1.6	1.6	1.6
	79	1	.8	.8	2.4
	82	1	.8	.8	3.2
	84	1	.8	.8	4.0
	87	1	.8	.8	4.8
	93	5	4.0	4.0	8.7
	94	3	2.4	2.4	11.1
	95	3	2.4	2.4	13.5
	97	1	.8	.8	14.3
	98	3	2.4	2.4	16.7
	99	5	4.0	4.0	20.6
	100	7	5.6	5.6	26.2
	101	3	2.4	2.4	28.6
	102	5	4.0	4.0	32.5
	104	3	2.4	2.4	34.9
	105	3	2.4	2.4	37.3
	106	5	4.0	4.0	41.3
	107	6	4.8	4.8	46.0
	108	8	6.3	6.3	52.4
	109	3	2.4	2.4	54.8

110	7	5.6	5.6	60.3
111	2	1.6	1.6	61.9
112	2	1.6	1.6	63.5
113	2	1.6	1.6	65.1
114	6	4.8	4.8	69.8
115	8	6.3	6.3	76.2
116	3	2.4	2.4	78.6
117	3	2.4	2.4	81.0
118	6	4.8	4.8	85.7
119	1	.8	.8	86.5
120	4	3.2	3.2	89.7
121	3	2.4	2.4	92.1
123	2	1.6	1.6	93.7
124	3	2.4	2.4	96.0
126	3	2.4	2.4	98.4
127	1	.8	.8	99.2
128	1	.8	.8	100.0
Total	126	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	.8	.8	.8
	16	3	2.4	2.4	3.2
	17	5	4.0	4.0	7.1
	18	10	7.9	7.9	15.1
	19	2	1.6	1.6	16.7
	20	13	10.3	10.3	27.0
	21	19	15.1	15.1	42.1
	22	8	6.3	6.3	48.4
	23	14	11.1	11.1	59.5
	24	9	7.1	7.1	66.7
	25	8	6.3	6.3	73.0
	26	5	4.0	4.0	77.0
	27	10	7.9	7.9	84.9
	28	8	6.3	6.3	91.3
	29	5	4.0	4.0	95.2
	30	6	4.8	4.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	3	2.4	2.4	2.4
	7	1	.8	.8	3.2
	8	19	15.1	15.1	18.3
	9	16	12.7	12.7	31.0
	10	31	24.6	24.6	55.6
	11	17	13.5	13.5	69.0
	12	18	14.3	14.3	83.3
	13	4	3.2	3.2	86.5
	14	5	4.0	4.0	90.5
	15	3	2.4	2.4	92.9
	16	9	7.1	7.1	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	3	2.4	2.4	2.4
	16	3	2.4	2.4	4.8
	17	6	4.8	4.8	9.5
	18	16	12.7	12.7	22.2
	19	9	7.1	7.1	29.4
	20	25	19.8	19.8	49.2
	21	24	19.0	19.0	68.3
	22	14	11.1	11.1	79.4
	23	10	7.9	7.9	87.3
	24	11	8.7	8.7	96.0
	25	2	1.6	1.6	97.6
	26	3	2.4	2.4	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	.8	.8	.8
	19	2	1.6	1.6	2.4
	21	3	2.4	2.4	4.8
	23	6	4.8	4.8	9.5
	24	1	.8	.8	10.3
	25	8	6.3	6.3	16.7

26	7	5.6	5.6	22.2
27	18	14.3	14.3	36.5
28	7	5.6	5.6	42.1
29	12	9.5	9.5	51.6
30	6	4.8	4.8	56.3
31	6	4.8	4.8	61.1
32	7	5.6	5.6	66.7
33	12	9.5	9.5	76.2
34	11	8.7	8.7	84.9
35	4	3.2	3.2	88.1
36	6	4.8	4.8	92.9
37	1	.8	.8	93.7
38	5	4.0	4.0	97.6
39	2	1.6	1.6	99.2
40	1	.8	.8	100.0
Total	126	100.0	100.0	

Tangibles

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
11	1	.8	.8	.8
14	1	.8	.8	1.6
15	2	1.6	1.6	3.2
16	1	.8	.8	4.0
18	4	3.2	3.2	7.1
19	6	4.8	4.8	11.9
20	13	10.3	10.3	22.2
21	7	5.6	5.6	27.8
22	12	9.5	9.5	37.3
23	12	9.5	9.5	46.8
24	11	8.7	8.7	55.6
25	13	10.3	10.3	65.9
26	11	8.7	8.7	74.6
27	11	8.7	8.7	83.3
28	7	5.6	5.6	88.9
29	3	2.4	2.4	91.3
30	5	4.0	4.0	95.2
31	1	.8	.8	96.0
32	5	4.0	4.0	100.0
Total	126	100.0	100.0	

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian

Shark SC Kulonprogo



UNY Les Akuatik



Caesar Kulonprogo



Tirta Amanda Binangun Kulonprogo

