

**TINGKAT KEPUASAN ALTET FUTSAL CALCETTO FFC TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PELATIH FUTSAL**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratanguna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh :

Reza Flandi Shodikin

17403144007

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

2021

TINGKAT KEPUASAN ALTET FUTSAL CALCETTO FFC TERHADAP KINERJA PELATIH FUTSAL

Oleh
Reza Flandi Shodikin
17603144007

ABSTRAK

Maraknya Futsal di Yogyakarta akhirnya mendorong atlet berlomba memperbaiki kualitas ataupun prestasi *club*-nya. Baik atau tidaknya kualitas suatu klub dipengaruhi oleh salah satu faktor pendukungnya yaitu kualitas layanan pelatih. Untuk melihat kualitas layanan pelatih, maka bisa melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan atlet futsal khususnya Calcetto FFC terhadap kualitas layanan pelatih futsal yang belum di ketahui. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh pelatih futsal.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket yang disebarakan kepada responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan subjek penelitian yaitu Atlet Futsal Calcetto FFC yang berjumlah 20 pemain. Sumber data diperoleh menggunakan angket berupa soal tes berjumlah 35 butir valid. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif kuantitatif dengan perhitungan persentase.

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 5%, kategori puas 45%, kategori tidak puas 40%, kategori sangat tidak puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Futsal berada di kategori puas yaitu dengan persentase sebesar 45%.

Kata kunci: *tingkat kepuasan, futsal, layanan pelatih*

LEVEL OF SATISFACTION OF CALCETTO FFC FUTSAL ATHLETES ON THE COACH PERFORMANCE

Oleh
Reza Flandi Shodikin
17603144007

Abstract

The rise of futsal sport in Yogyakarta has finally encouraged athletes to keep improving the quality or achievements of their clubs. The quality of a club is affected by one of the supporting factors so called the quality of coach performances. To see the quality of the coach performances, it is possible to conduct a research on the level of satisfaction of futsal athletes, especially from Calcetto FFC, on the quality of futsal coach performances that is remain unknown. Hence, this research aims to determine the level of athlete satisfaction on the quality of performances provided by the futsal coaches.

The type of this research was a descriptive quantitative study with a survey method with the data collection techniques used questionnaires distributed to respondents. This research was conducted with the research subjects from the futsal athletes of Calcetto FFC, with the total of 20 futsal players. The data source was obtained by using a questionnaire in the form of test question items consisted of 35 valid items. The data analysis technique was based on the descriptive quantitative statistical analysis technique with percentage calculation.

Based on the findings of the research on the level of satisfaction of Futsal Calcetto FFC athletes on the performance quality of the futsal coaches, it can be seen that the results are as follows: in the very satisfied level at 5%, in the satisfied level at 45%, in the dissatisfied level at 40%, and in the very dissatisfied level at 10%. These results can be concluded that the level of satisfaction of Calcetto FFC futsal Athletes on the futsal coaches' performances is in the satisfied level with a percentage of 45%.

Keywords: level of satisfaction, futsal, coach performance

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Flandi Shodikin

NIM : 17603144007

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

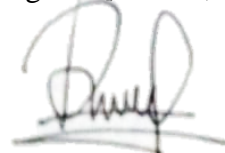
Judul Tas : Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto Ffc Terhadap

Kualitas Layanan Pelatih Futsal

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 , 18 Mei 2021

Yang menyatakan,



Reza Flandi Shodikin

NIM. 17603144007

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

TINGKAT KEPUASAN ALTET FUTSAL CALCETTO FFC TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH FUTSAL

Disusun oleh :

Reza Flandi Shodikin

NIM 17603144007

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

Yogyakarta, 18 Mei 2021

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or

NIP. 198009242006041001

Disetujui,

Dosen Pembimbing,



Drs. Sumarjo, M.Kes.

NIP. 196312171990011002

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN ALTET FUTSAL CALCETTO FFC TERHADAP KUALITAS LAYANA PELATIH FUTSAL

Disusun oleh:

Reza Flandi Shodikin

NIM. 17603144007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 31 Mei 2021

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Sumarjo, M.Kes..	28 Juni 2021
Dr. Sulistiyono, S.Pd., M.Pd.	28 Juni 2021
Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or	28 Juni 2021

Yogyakarta, 7 Juli 2021

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan.



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

MOTTO

"Dia yang tidak cukup berani untuk mengambil risiko, tidak akan mencapai apa-apa dalam hidup."

- Muhammad Ali -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas berkat dan rahmat Allah S.W.T yang telah memberikan petunjuk dan hidayahnya, serta kekuatan dan kelancaran dalam menjalani hidup di Dunia ini. Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan berpikir kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Kepada kedua Kedua orangtua saya Bapak Sadikir dan Ibu Sutarini yang selalu mendoakan dan senantiasa memberikan dorongan baik material, moral maupun fisik.
3. Teman-teman IKOR 17 dan seperjuangan yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
4. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Tingkat Kepuasan Atlet Futsal Calchetto Ffc Terhadap Kinerja Pelatih Futsal” dapat tersusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Sumarjo, M.Kes. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan ilmu, semangat dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Tim penguji siding ujian skripsi yang beranggotakan Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.dan Bapak Sulistiyono, S.Pd., M.Pd
3. Bapak Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed.. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

5. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes, AIFO., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Pelatih dan Seluruh Staff Calcetto FFC yang telah bersedia memberi bantuan dan memperlancar pengambilan data.
7. Seluruh Tenaga Pendidik dan Administrasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan berbagai ilmu, pengalaman, bantuan, dan pelajaran yang sangat membantu peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Teman-teman seperjuangan sejak semester pertama hingga saat ini Ilmu Keolahragaan angkatan 2017 yang selalu dan saling mendoakan, membantu, dan memberikan motivasi.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas 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 , 18 Mei 2021

Penulis

Reza Flandi Shodikin

NIM. 17603144007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
1. Hakikat Kepuasan.....	9
2. Kualitas Layanan	13
3. Hakikat Pelatih	14
4. Hakikat Futsal.....	21

B. Penelitian Yang Relevan.....	28
C. Kerangka Berfikir.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian	33
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Instrumen	34
2. Uji Coba Instrumen.....	37
3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan.....	52
C. Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V.....	62
KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Implikasi.....	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Table 1. Capaian Prestasi Calcetto FFC.....	5
Table 2. Alternatif Jawaban Angket.....	35
Table 3. Kisi-Kisi Angket	36
Table 4. Butir Pertanyaan Gugur	38
Table 5. Nilai Butir Pertanyaan.....	40
Table 6. Pengkategorian Faktor Perasaan Terhadap Kompetensi.....	41
Table 7. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal.....	42
Table 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal.....	42
Table 9. Deskripsi Statistik Faktor Tangiables	44
Table 10. Distribusi Frekuensi Faktor Tangiables	44
Table 11. Deskripsi Statistik Faktor Emphaty	46
Table 12. Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty	46
Table 13. Deskripsi Statistik Faktor Reliability.....	47
Table 14. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability.....	48
Table 15. Deskripsi Statistik Faktor Responsivines.....	49
Table 16. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines	49
Table 17. Deskripsi Statistik Faktor Assurance	51
Table 18. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metodologi Kepelatihan.....	19
Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian	30
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal	43
Gambar 4. Distribusi Frekuensi Faktor Tangiables	45
Gambar 5. Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty	47
Gambar 6. Distribusi Frekuensi Faktor Realibility	48
Gambar 7. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines.....	50
Gambar 8. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 2. Surat Balasan Klub	69
Lampiran 3. Uji Coba Angket Penelitian.....	70
Lampiran 4. Angket Penelitia	71
Lampiran 5 .Hasil Data Penelitia	75
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Data.....	76
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	80

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Olahraga merupakan salah satu cara untuk menjaga tubuh manusia agar tetap sehat dan bugar. Berolahraga secara teratur banyak sekali memberikan manfaat seperti menjaga tubuh dari berbagai macam penyakit, meningkatkan kualitas hidup, mengurangi stress, dan membantu relaksasi sehingga kualitas tidur baik. Dengan semakin majunya pembangunan sarana dan prasarana olahraga di Indonesia olahraga tidak lagi sulit untuk dilakukan, berikut beberapa olahraga yang sering dilakukan oleh masyarakat antara lain; bersepeda, *jogging* (lari), senam, sepakbola, bulutangkis, renang, futsal dan masih banyak lainnya.

Olahraga futsal merupakan salah satu cabang olahraga yang termasuk dalam permainan bola besar. Futsal sebagai salah satu olahraga yang saat ini menjadi alternatif permainan sepakbola yang banyak digemari karena permainannya lebih efisien dalam penggunaan lahan atau lapangan bermain yang relatif lebih kecil. Oleh sebab itu futsal mampu menjadi alternatif pengganti permainan sepakbola karena memberikan sensasi bermain yang sama. Semua kalangan dapat memainkan olahraga futsal, terutama kalangan remaja dan mahasiswa. Hal tersebut didukung oleh beragam fasilitas lapangan futsal yang sudah menjamur di setiap kota, dan menjadikan olahraga ini salah satu olahraga yang paling banyak di minati oleh masyarakat.

Futsal adalah kata yang digunakan secara internasional untuk permainan sepakbola dalam ruangan. Kata itu berasal dari kata *Futbol* atau *Futebol* (dari bahasa Spanyol atau Portugal yang berarti permainan sepakbola) dan Salon atau Sala (dari Bahasa Prancis atau Spanyol yang berarti dalam ruangan) (Muharnanto, 2006:6). Futsal mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1989-an, dan mulai berkembang sekitar tahun 1998-1999, dan dikenal baik keberadaannya sekitar tahun 2002. Ketika itu Indonesia di daulat oleh AFC (*Asian Football Confederation*) untuk menyelenggarakan putaran final kejuaraan futsal tingkat Asia di Jakarta. Karena dengan semakin berkembangnya futsal di Indonesia mulai lah lapangan–lapangan futsal dan klub–klub professional bermunculan dan diselenggarakannya liga futsal professional serta banyaknya kompetisi futsal mulai dari tingkat daerah hingga nasional diselenggarakan.

Sama halnya dengan sepakbola, futsal mampu menciptakan sebuah permainan yang berbalut dengan kompetisi dan persaingan. Dalam kompetisi atau persaingan untuk mencapai keberhasilan sebuah tim dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti; kerjasama tim, pemain, fasilitas dan pelatih. Prestasi merupakan salah satu hal yang menjadi indikator keberhasilan, Prestasi maksimal seorang atlet dapat terwujud, maka memerlukan berbagai faktor yang mendukung (Suharno, 1985:3), faktor-faktor pendukung prestasi maksimum adalah internal dan eksternal. Kesehatan fisik dan mental yang baik, penguasaan teknik yang sempurna, taktik yang benar, aspek kejiwaan dan kepribadian yang baik menjadi faktor internal keberhasilan. Keuangan,

alat, tempat, perlengkapan, lingkungan, organisasi, partisipasi pemerintah dan pelatih menjadi faktor eksternal keberhasilan sebuah tim.

Keberhasilan yang diperoleh dari sebuah tim/klub dapat dipengaruhi dari faktor-faktor seperti di atas, tanpa terkecuali peran kompeten seorang pelatih. Seorang pelatih mampu membantu atlet dalam meraih prestasi, pelatih yang berkompeten di bidangnya lebih memiliki kemampuan membuat atau menerapkan program latihan untuk dapat membantu atlet dan tim/klub dalam meraih keberhasilan. Seorang pelatih yang memiliki pengalaman jam melatih yang banyak, mampu membuat program latihan sesuai dengan kebutuhan tim/klub, dan kemampuan teknis futsal, itu menjadi salah satu indikator kompeten atau tidaknya seorang pelatih. Seperti yang dijelaskan (Irianto, 2002:2) 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. Menurut pendapat (Sukadiyanto, 2010:4-5) bahwa syarat menjadi pelatih antara lain memiliki: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. 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.

Kinerja pelatih merupakan faktor terpenting bagi kepuasan atlet futsal, pelatih futsal mungkin dapat mengalami kegagalan dalam memberikan kepuasan terhadap atlet apabila pelatih tidak mengetahui program atau kebutuhan latihan untuk atlet,

maka akan mempengaruhi kualitas individu atlet atau tim/klub karena kedua hal tersebut tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelatih yang baik dengan kemampuan membuat program latihan dan pengetahuan yang luas dalam bidangnya akan mempengaruhi kualitas atlet atau tim/klub.

Kualitas tim/klub yang baik akan mempengaruhi atlet untuk memilih tim tersebut dalam mengembangkan bakat yang ia miliki. Jadi, persaingan antar tim/klub yang begitu ketat menuntut sebuah tim memiliki pelatih yang berkompeten dalam bidangnya, sehingga apa yang menjadi tujuan atlet itu tercapai dan tim/klub dapat bersaing dan meraih prestasi.

Calcetto merupakan sebuah klub yang terbilang sukses dengan meraih berbagai macam prestasi. Kondisi tersebut didukung karena pelatih yang dimiliki oleh calcetto merupakan lulusan kepelatihan olahraga yang juga banyak menuai prestasi di tingkat regional maupun nasional, tidak hanya kompeten di bidang keilmuan olahraga pelatih calcetto juga memiliki kemampuan dalam memimpin pertandingan dan juga mengetahui bagaimana *rules of games* dalam bermain futsal, karena ditunjang dengan lisensi kepelatihan dan wasit. Sebagai seorang pelatih mereka tentu memiliki prestasi individu dengan menjuarai berbagai kompetisi seperti Liga Futsal Mahasiswa sebagai juara 2 LIMA regional DIY pada tahun 2018 dan juara 1 LIMA regional DIY pada tahun 2019, dan juga mendapat medali perak pada PORDA DIY tahun 2017 dan medali emas pada PORDA DIY tahun 2019.

Kemampuan teknis, strategis, dan keilmuan yang dimiliki seorang pelatih calcetto mampu mendukung berkembangnya klub futsal calcetto dengan baik, kemampuan

kemampuan pelatih menunjang keberhasilan klub, kondisi ini di gambarkan dengan capaian capaian kejuaraan yang telah diraih seperti.

Table 1. Capaian Prestasi Calcetto FFC

NO	JUARA	KEJUARAAN
1	1	FE CUP (Dies Natalies 32 FE Mercubuana)
2	1	Ushuluddin Futsal Competition
3	1	Flaw Project Futsal Competition
4	1	Pekan Raya Futsal Competition
5	2	KMY Futsal Championship
6	3	Manuver Futsal Competition
7	3	Biologi Futsal Competiton

Dari daftar tabel diatas prestasi Calcetto FFC dapat dikatakan sebagai club yang aktif mengikuti kejuaran-kejuaraan serta mampu meraih prestasi yang cukup memuaskan. Hal tersebut tentu mempengaruhi motivasi para pemain serta menarik minat masyarakat luas untuk bergabung di dalamnya. Keinginan atlet dalam berprestasi akhirnya mendorong terbentuknya konsisten dari setiap individu, kondisi tersebut mendukung tercapainya perstasi suatu tim/club yang tidak hanya didukung atas keinginan individu atlet tetapi juga ditunjang baiknya kualitas layanan organisasi calcetto ffc.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”TINGKAT KEPUASAN ATLET FUTSAL

CALCETTO FFA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH FUTSAL”. Hal ini dikarenakan banyaknya peminat olahraga futsal dikalangan masyarakat yang ingin ikut serta dalam sebuah tim/klub untuk mengembangkan bakat yang mereka miliki, dan masyarakat dapat menilai kualitas kinerja pelatih dalam sebuah tim/klub.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Maraknya tim/klub futsal di Yogyakarta sehingga mempengaruhi persaingan di antar tim/klub tersebut.
2. Belum adanya evaluasi pada tim/klub Calcetto FFC sebagai peningkatan kualitas layanan pelatih.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih khususnya pada tim/klub Calcetto FFC.
4. Untuk mengetahui keberhasilan sebuah tim/klub melalui indikator kualitas layanan pelatih
5. Maraknya kompetisi atau turnamen sehingga masyarakat mencari wadah untuk menyalurkan bakatnya
6. Tidak semua tim/klub memiliki kualitas layanan pelatih yang baik

C. Batasan 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 tingkat kepuasan atlet futsal Calcetto FFC terhadap kualitas layanan pelatih.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar tingkat kepuasan atlet futsal Calcetto FFC terhadap kualitas layanan pelatih?”.

E. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentu memiliki sebuah tujuan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet futsal Calcetto FFC terhadap kualitas layanan pelatih

F. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian diharapkan memiliki manfaat yang dapat diperoleh, baik secara teoritis maupun praktis, berikut manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi, serta dapat dijadikan kajian bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian sejenis.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, relasi, pengetahuan, dan pengalaman dalam melakukan studi di UNY, dan berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Olahraga.

b. Bagi Pelatih Futsal

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadikan evaluasi bagi pelatih untuk meningkatkan kualitas kinerja pelatih guna meningkatkan prestasi tim/klub.

c. Bagi Pemain Futsal

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pemain futsal untuk memilih tim/klub yang menggunakan pelatih yang ahli pada bidangnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Dalam filosofi pemasaran, misalnya, kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi di bidang bisnis maupun nirlaba. Secara spesifik, filosofi pemasaran berpandangan bahwa tujuan organisasi hanya dapat tercapai jika konsumen merasa puas. Konsumen yang merasa puas berpotensi terhadap produk, loyal terhadap merek, toko atau penyedia jasa. Menurut rumusan Richard L Oliver dalam (Tjiptono, 2019:123) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan eskpetasinya”. Dengan demikian, seseorang konsumen merasa puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*perceived performance*).

Konsumen merasa puas apabila harapan yang mereka inginkan terlampaui atau akan merasa sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Menurut pendapat Mowen (dalam Trisno 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.

Menurut Philip Kotler (2008: 16) Kepuasan pelanggan (Customer satisfaction) bergantung pada perkiraan kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan/pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Pendapat ini juga disepakati oleh Band, dalam Trisno 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

Sehingga dari pendapat-pendapat dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan seorang pelanggan tergantung bagaimana kualitas/kinerja yang diberikan oleh produsen. Dengan semakin baiknya kualitas/kinerja yang diberikan oleh produsen maka akan terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Begitupun sebaliknya jika kualitas/kinerja yang diberikan kurang begitu baik, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan dapat menghilangkan kepercayaan pelanggan terhadap produsen.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau

mengonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan faktor ideal (Tjiptono & Chandra, 2007:137).

Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan bahwa terdapat lima faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

1) Kualitas produk

Faktor kualitas produk sangat penting dalam sektor jasa. Konsumen akan merasa senang apabila hasil evaluasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas. Produk yang ditawarkan perusahaan dapat berupa barang maupun jasa.

2) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu. Kepuasan yang muncul bukan akibat dari kualitas produk, tetapi dari nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4) Harga

Produk dengan kualitas sama tetapi mempunyai harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Tingkat harga yang ditetapkan perusahaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut Philip Kotler dalam (Supranto, 2006: 237) dapat dispesifikan 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.

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.

3) Faktor keyakinan (confidence)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka 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.

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.

5) Faktor berwujud (tangible)

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

Berdasarkan pendapat di atas jika kita melihat arah penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan pelatih maka, teori Kotler lebih tepat diterapkan

karena tidak mengenal harga produk, sehingga faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud paling tepat digunakan.

2. Kualitas Layanan

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268) definisi “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Fandy Tjiptono (2014 : 282) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut ini:

- 1) Dimensi Tampilan fisik (Tangible) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Dimensi Keandalan (Reliability) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.
- 3) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Dimensi Jaminan (Assurance) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Dimensi Empati (Emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Dengan kualitas pelatih yang baik maka suatu klub akan mendapatkan citra yang baik dari pemilik klub, atlet, maupun masyarakat. Dengan demikian sebuah klub dapat meningkatkan kepuasan atlet dan menciptakan kesetiaan/loyalitas atlet kepada sebuah klub karena telah memberikan kualitas yang sesuai dengan harapan atlet.

3. Hakikat Pelatih

a. Pengertian Pelatih

Seorang pelatih sering kali dicitrakan sebagai seorang pendidik, ilmuwan, organisator, dan manajer. Selain itu seorang pelatih juga sering dicitakan sebagai sosok yang mempunyai disiplin, keras, galak dan suka marah kepada atletnya. Apapun dan bagaimana pun gaya atau falsafah seorang pelatih, seorang pelatih wajib memahami peran, tugas, serta kewajiban sebagai seorang pelatih agar dapat sukses dalam karirnya sebagai pengasuh atau pendidik atletnya.

Pelatih adalah sosok yang penting artinya bagi setiap atlet, oleh karena itu tanpa bimbingan dan pengawasan seorang pelatih, atlet akan sukar dalam mencapai prestasi sesuai dengan tujuan mereka. Menurut pendapat yang kemukakan oleh Pate, at. all, (dalam Kasiyo Dwijowinoto, 1993: 5), pelatih adalah seorang yang professional 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.

Akan tetapi pelatih haruslah memahami seluk beluk cabang olahraga yang dilatihnya, yaitu mengenai teknik dan taktik cabang olahraga yang ditekuni, serta mengenal bagaimana melatih mental, mengenai peraturan permainan, peralatan yang di gunakan, dan lain sebagainya. Menurut (Harsono, 2017:5) didalam dunia pelatihan ada semacam motto yang berbunyi:

- 1) Tinggi rendahnya prestasi atlet adalah cermin dari tinggi rendahnya mutu pengetahuan dan keterampilan pelatihnya.

- 2) Apa yang dikiprahkan oleh atlet dalam pertandingan adalah cerminan dari apa yang telah diberikan pelatihnya dalam latihan.

b. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam mengemban tugasnya dilapangan, pelatih tidak hanya memiliki peran tunggal sebagai pengajar atletnya, tetapi pelatih memiliki peran yang cukup banyak, berikut merupakan beberapa peran seorang pelatih (LANKOR, 2007:2-3):

- 1) Guru, mengajar dan mendidik atlet agar menjadi manusia yang berilmu, bermoral, berkarakter, cerdas dan bermanfaat.
- 2) Instruktur, memberikan instruksi yang harus dilakukan seorang atlet dan memberikan koreksi.
- 3) Orangtua, pelatih mampu memberikan kasih sayang dan berbagai nasihat serta perhatian dan perlindungan kepada atletnya.
- 4) Teman, pelatih dapat menjadi teman sehingga atlet dapat mengungkapkan keluh kesah curahan hatinya para atletnya.
- 5) Motivator, dapat memberikan motivasi agar atlet tetap berlatih untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- 6) Administrator, pelatih mampu mengelola latihan dan pencatatan berbagai peristiwa dan pengolahan data yang telah dicapai baik dalam latihan maupun pertandingan.
- 7) Ilmuwan, pengembangan ilmuwan merupakan tanggung jawab pelatih agar tidak malpraktik dalam proses latihan.
- 8) Murid/siswa, pelatih harus belajar sepanjang hayat agar perkembangan yang terjadi dalam dunia kepelatihan selalu menjadi kebutuhan untuk dipelajari dari berbagai sumber.
- 9) Agen jurnalist, sertiap keberhasilan baik dalam latihan maupun pertandingan menjadi tanggungjawabnya untuk menyampaikan dengan tepat kepada media massa/pers.
- 10) Disipliner, pelatih harus mampu menerapkan sikap disiplin kepada atletnya agar mampu menghargai waktu, perilaku dan setiap jerih payah yang dilakukan.

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. Kemampuan seorang pelatih menjadi faktor penting dalam memberikan pelajaran kepada atlet untuk mencapai tujuan-tujuannya. Membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki atlet merupakan tugas utama seorang pelatih, hal tersebut dibutuhkan agar seorang atlet mampu secara mandiri untuk mengaktualisasikan hasil dari latihan kedalam ranah pertandingan.

c. Gaya Kepemimpinan Pelatih

Pelatih merupakan seorang individu yang dinamis, yang dapat memimpin dan memberikan motivasi kepada atletnya. Seorang pelatih juga diharapkan mampu bekerja sama, bergaul dengan orang banyak, menyelami isi hati atlet, dapat mengeluarkan pandangan-pandangan dan pendapat-pendapatnya secara jujur dan terbuka.

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 bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata.

Adapun jenis-jenis gaya kepemimpinan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Gaya kepemimpinan otoriter

Gaya kepemimpinan ini menghimpun sejumlah perilaku atau gaya kepemimpinan yang bersifat terpusat pada pemimpin sebagai satu-satunya penentu, penguasa dan pengendali anggota organisasi dan kegiatannya dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

2) Gaya kepemimpinan demokratis

Gaya kepemimpinan yang menempatkan manusia sebagai faktor pendukung terpenting dalam kepemimpinan yang dilakukan berdasarkan dan mengutamakan orientasi pada hubungan dengan anggota organisasi.

3) Gaya kepemimpinan bebas

Gaya kepemimpinan ini pada dasarnya berpandangan bahwa anggota organisasi mampu mandiri dalam membuat keputusan atau mampu mengurus dirinya masing-masing, dengan sedikit mungkin pengarahan atau pemberian petunjuk dalam merealisasikan tugas pokok masing-masing sebagai bagian dari tugas pokok organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa setiap gaya kepemimpinan mempunyai kelemahan dan kekurangan. Dalam melatih pelatih tidak diharuskan menganut salah satunya. Hal tersebut sesuai dengan kondisi langsung di lapangan mana yang paling cocok untuk diterapkan dalam melatih.

d. Komunikasi Pelatih

Kemampuan seorang pelatih untuk berbicara atau berpidato di depan umum terkadang menjadi suatu hal yang dapat menentukan martabat seorang pelatih. Karena tidak jarang seorang pelatih akan diminta untuk memberikan materi atau penjelasan kepada atlet, rekan pelatih, guru olahraga ataupun masyarakat. Kekakuan sikap, kesalahan-kesalahan dalam pengucapan tata Bahasa, kaburnya pokok permasalahan yang di bicarakan, dapat mengubah pandangan dan citra

pendengar terhadap seorang pelatih. Menurut Djoko Pekik Irianto (2002: 24-25)

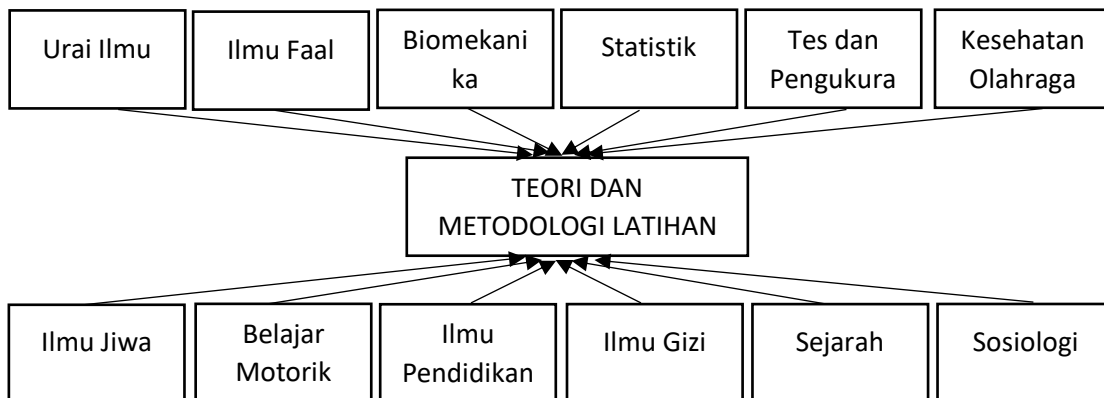
komunikasi hendaknya dilakukan:

- 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 memacu.
- 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.

Sebagai seorang pelatih dia harus memiliki keinginan untuk selalu belajar tentang bagaimana menyampaikan materi kepada atletnya, serta memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik mendengarkan masukan dari atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan bagaimana kondisi yang ada, di moment tertentu mungkin lebih baik komunikasi dilakukan secara formal sopan dan teratur, namun di beberapa kondisi pelatih harus mampu berbicara secara santai dan terbuka terhadap atletnya, hal tersebut dibutuhkan agar tercapainya hubungan yang baik antara pelatih dan atlet.

e. Pengetahuan Pelatih

Pelatih futsal yang profesional harus mengetahui ilmu-ilmu yang mendukung akan praktek kepelatihan. Karena program yang baik dalam melakukan proses latihan memungkinkan seorang atlet untuk meraih prestasi terbaik. Sebaliknya, gagalnya pelatih dalam melaksanakan program latihan dapat mengakibatkan terjadinya penurunan prestasi bagi atlet. Menurut Bompa (1994: 2), menyatakan bahwa ilmu pendukung dalam metodologi latihan yang harus dikuasai pelatih seperti dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. Metodologi Kepelatihan

Sumber : 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:

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

Pelatih harus pandai dalam menyusun dan menciptakan metode latihan yang dibutuhkan oleh tim dan atlet, sehingga metode latihan yang digunakan menjadi efektif dan efisien bagi tim maupun atlet. Oleh karena itu, penting bagi seorang pelatih untuk mengetahui metode apa yang digunakan untuk melatih agar tim/atlet yang dilatih dapat mencapai prestasi yang diinginkan.

f. Kualitas 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 konsentrasi yang tinggi.

Menurut pendapat yang 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.

Sedangkan pendapat yang dikemukakan menurut Djoko Pekik 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 menghadapi 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.

4. Hakikat Futsal

a. Pengertian Futsal

Dalam kamus bahasa Spanyol, kata futsal dipisahkan menjadi *futbol* dan *sala*. *Futbol* diartikan sebagai kata yang memiliki makna sepak bola, sedangkan kata *sala* dalam bahasa Spanyol memiliki arti ruangan. Jadi futsal merupakan permainan sepakbola yang dimainkan didalam ruangan. Pada tahun 1930 di Montevideo, Uruguay, futsal diperkenalkan oleh seorang pelatih sepak bola yang bernama Juan Carlos Ceriani.

Dengan semakin berkembangnya futsal di seluruh dunia, beberapa negara mengadakan pertemuan dan menyepakati untuk membentuk sebuah wadah organisasi futsal dunia. Kesepakatan tersebut akhirnya membentuk suatu organisasi futsal dunia yang diberi nama FIFUSA (*The Federation Internationale de Futebol de Salao*). FIFUSA secara resmi dibentuk pada tahun 1974. (Mulyono, 2017:8)

Permainan olahraga futsal mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama di benua Amerika bagian selatan, kemudian muncul negara Brazil sebagai negara kuat di bidang olahraga futsal dengan memenangkan banyak kejuaraan-kejuaraan futsal dunia. Permainan futsal menjadi semakin mengemuka ketika FIFA memberi pengakuan secara resmi pada tahun 1989 dimana kejuaraan dunia futsal mulai diselenggarakan. Pada saat itu Brazil tercatat sebagai negara pertama yang memenangkan piala dunia futsal. Piala dunia futsal itu sendiri diadakan setia 4 tahun sekali, sama seperti halnya piala dunia sepak bola.

Permainan futsal diakui masuk ke Indonesia sekitar akhir tahun 90-an atau awal tahun 2000-an. Dalam jangka waktu 2 atau 3 tahun setelah futsal pertama diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia, futsal berkembang secara pesat hampir di seluruh pelosok Nusantara. Pada tahun 2015, melalui suatu kongres disepakatilah pergantian AFI menjadi FFI. FFI merupakan badan resmi yang bernaung di bawah PSSI dan bertugas mengurus olahraga futsal di Indonesia yang di ketuai oleh Hary Tanoesoedibjo.

b. Teknik Dasar Futsal

Dalam bermain futsal kita memerlukan teknik dasar yang harus dimiliki setiap individu agar mampu bermain dengan baik. Menurut Pengkategorian Faktor Perasaan Terhadap Kompetensi, berikut adalah teknik-teknik dasar yang harus dikuasai oleh pemain futsal:

a) Teknik Dasar Mengumpan (*Passing*)

Pada prinsipnya passing atau mengumpan dalam futsal sama dengan sepak bola, anggota tubuh yang digunakan dalam melakukan *passing* adalah kaki, dada maupun kepala. Teknik sangat penting untuk dalam permainan futsal, karena dengan kualitas *passing* yang baik akan memudahkan teman dalam menerima bola dan jalannya permainan akan semakin menarik.

b) Teknik Dasar Menahan Bola (*Controlling*)

Dalam melakukan kontrol bola , sama dengan bagian tubuh yang digunakan saat passing, bahkan pada prinsipnya semua bagian tubuh dapat digunakan dalam mengontrol bola kecuali bagian tangan. Dalam permainan futsal teknik kontrol lebih sering dilakukan menggunakan bagian telapak kaki atau bagian sol sepatu. Dengan menguasai teknik kontrol yang baik pemain dapat melakukan langkah berikutnya dengan cepat untuk kemudian melakukan *passing*, *dribbling* ataupun *shooting*.

c) Teknik Dasar Mengumpan Lambung (*Chipping*)

Chipping umumnya dilakukan dengan menggunakan kaki bagian luar atau punggung kaki, tekniknya hampir sama dengan *passing* hanya saja, ketika menendang bola usahakan ada sedikit pergerakan kaki yang mengupayakan bola terangkat. Hal ini dikarenakan titik bola yang ditendang bersentuhan dengan pangkal jempol kaki. *Chipping* biasa diterapkan pada tim yang menggunakan strategi *long-ball* atau bola panjang.

d) Teknik Dasar Menggiring Bola (*Dribbling*)

Teknik dasar menggiring bola dapat dilakukan dengan menggunakan kaki bagian luar, kaki bagian dalam atau punggung kaki. Posisi bola saat melakukan *dribbling* tidak boleh terlalu jauh, jarak ideal bola dengan kaki pada saat melakukan *dribbling* adalah 30 sampai 50 cm saja. Dalam permainan futsal *dribbling* sangat penting karena dengan teknik *dribbling* yang baik pemain dapat mengecoh lawan, mengatur jalannya permainan, dan permainan akan lebih menarik.

e) Teknik Dasar Menembak Bola (*Shooting*)

Dalam melakukan *shooting*, kaki yang digunakan adalah punggung kaki, tekuk jari kaki anda kebawah saat sedang menendang, tendang pada bagian tangan bola dengan punggung kaki dengan posisi badan agak menunduk agar bola tidak melambung keatas. *Shooting* umumnya dilakukan untuk mencetak gol. Namun, adakalanya dilakukan untuk membuang bola sejauh mungkin dari daerah pertahanan sendiri.

f) Tendangan Dengan Ujung Kaki

Dalam permainan futsal, sepakan menggunakan ujung kaki atau ujung sepatu sering dilakukan karena kekuatan tendangan bisa lebih besa daripada melakukan tendangan menggunakan kaki bagian luar, kaki bagian dalam, maupun punggung kaki. Tendangan ujung kaki yang dilakukan di area pertahanan bertujuan untuk membuang bola sejauh mungkin, sedangkan jika sudah mendekati daerah pertahanan lawan dapat digunakan untuk mencetak gol.

g) Teknik Menyundul Bola (*Heading*)

Heading adalah cara untuk menguasai bola dengan menggunakan kepala. *Heading* dapat dilakukan untuk memberikan umpan kepada rekan setim dan untuk mencetak gol saat posisi bola memungkinkan untuk mencetak gol lewat kepala. Bagian kepala yang digunakan untuk heading adalah bagian kening. *Heading* berguna untuk mencetak gol ketika rekan satu tim mengumpan bola lambung atau kiper melempar bola jauh.

h) Latihan Untuk Kiper Futsal

Seorang kiper futsal harus memiliki kemampuan yang mumpuni untuk mengantisipasi tendangan dari tim lawan yang mengarah ke gawangnya agar tidak terjadi gol. Latihan latihan seperti latihan reflex atau gerakan reaksi, *handling* bola, dan *positioning* harus dimiliki seorang kiper. Agar nantinya penjaga gawang atau kiper dapat tampil dengan baik dan kokoh dijantung pertahanan. Karena dengan begitu rekan setim akan merasa lebih nyaman dan tenang dalam permainan.

i) Teknik Membendung Bola

Dengan posisi yang tepat, maka upaya membendung bola akan lebih baik. Dalam permainan futsal, membendung bola hasil *shooting* pemain lawan dapat dilakukan dengan cara *M position* atau *L position*. *M position* dilakukan dengan cara kaki membentuk huruf M dengan kedua lutut saling bersentuhan menyentuh permukaan tanah dengan posisi paha rapat dan kedua tangan bersiap di kedua sisi paha. *L position* dilakukan dengan cara kaki membentuk huruf L dengan salah satu lutut menyentuh permukaan tanah sedangkan kaki yang satunya mengikuti arah vertical dari posisi lutut.

j) Teknik Melempar Bola

Melempar bola merupakan salah satu teknik yang harus dimiliki oleh seorang penjaga gawang, seorang penjaga gawang harus mampu mengkoordinasikan kecepatan lemparan dengan posisi rekannya. Secara umum, seorang penjaga gawang harus menguasai beberapa teknik lemparan

seperti lemparan atas dan bawah, lemparan menyamping dan lemparan lembing.

5. Profil Klub Futsal Calcetto FFC

Calcetto adalah tim futsal yang berdiri pada tanggal 7 Mei 2007 dan berasaskan kekeluargaan, yang berarti setiap anggota merupakan saudara bagi anggota yang lain serta menumbuhkan rasa memiliki terhadap tim. Adanya rasa kepemilikan terhadap tim mampu menumbuhkan rasa bertanggung jawab setiap anggota terhadap keberlangsungan dan proses kemajuan tim. Dipimpin oleh seorang ketua yang tugasnya memberikan pelayanan terhadap anggota dan mengkoordinir kegiatan yang diadakan. *Calcetto* berasal dari bahasa Italia yang artinya futsal. Pendiri tim kala itu didominasi oleh penggemar klub-klub sepakbola di Italia, oleh karenanya nama Calcetto diambil dari bahasa Italia.

Sejarah berdirinya Calcetto pada mulanya merupakan hasil inisiasi mahasiswa penggemar olahraga futsal di Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada. Keinginan untuk membentuk tim yang lebih dari sekedar “tim kampus” mendorong anggota saat itu untuk merekrut lebih banyak anggota dari fakultas lain di lingkup Universitas Gadjah Mada, bahkan dari perguruan tinggi lain. Calcetto semakin menunjukkan keseriusannya dengan merekrut pelatih yang saat ini kita kenal sebagai asisten pelatih dari klub Black Steel Manokwari, Agustinus Wahyu Adi. Calcetto mulai memiliki agenda rutin mingguan berupa latihan dan uji coba. Semua

Seiring dengan berjalannya waktu Calcetto menjadi tim futsal yang semakin besar dan memiliki banyak anggota, tim juga aktif dalam melakukan regenerasi dengan proses merekrut anggota-anggota baru yang muda dan berbakat, Selain melakukan regenerasi Calcetto juga melakukan kegiatan atau program yang bervariasi yang mendukung peningkatan kualitas tim seperti acara amal, mengadakan kejuaraan, dan berkumpul mengadakan malam keakraban. Diluar kegiatan untuk mendukung peningkatan kualitas tim Calcetto juga mengadakan latihan rutin untuk mendukung peningkatan prestasi. Prestasi demi prestasi mulai diraih, berbagai kejuaraan besar di Yogyakarta juga di ikuti seperti Liga Futsal Djarum dan Bugiakso Cup. Salah satunya kejuaraan yang pernah diraih Calcetto adalah menajdi juara pada turnamen Chemistry Futsal League tahun 2011.

Dengan perkembangan waktu ke waktu, Calcetto tetap menjadi tim yang eksis dalam dunia perfutsal di Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan oleh tim yang saat ini diketuai oleh Dani Venansus Paul Sitanggung dan telah terdaftar dalam Komunitas Futsal Jogja (KFJ) pada tahun 2018, setelah itu mampu menunjukkan keikutsertaannya dalam kompetisi Jogja Futsal League (JFL) tahun 2018 dengan nama Calcetto Futsal Family Club. Asas kekeluargaan menjadikan tim ini mampu bertahan dan tetap solid di tengah perkembangan zaman serta mendapatkan banyak dukungan dari para anggota dan juga sponsornya.

B. Penelitian Yang Relevan

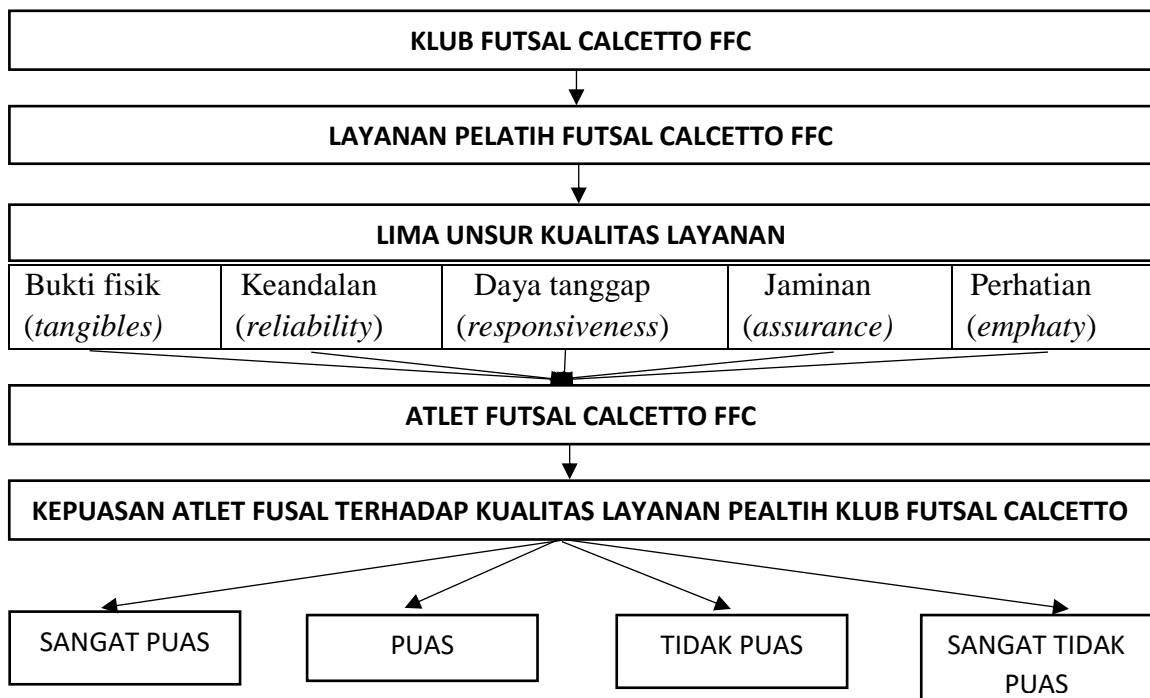
Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut.:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Amelia (2013) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa Man 3 Yang Mengikuti Ekstrakurikuler Senam Aerobik Terhadap Kinerja Pelatih Senam Aerobik”. Dalam penelitian Rizky Amelia melihat tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik, perberdaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah pada objek penelitian Rizki Amalia menggunakan objek penelitian pada kepuasan peserta senam, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan objek penelitian tingkat kepuasan atlet dalam club futsal calseto. Hasil penelitian Rizki Amalia menunjukkan tingkat kepuasan peserta senam terhadap pelatih senam aerobik di MAN 3 Yogyakarta sebagian besar masuk dalam kategori tinggi. Secara Secara rinci, sebanyak 0 siswa (0,00%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 9 siswa (52,94%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tinggi, sebanyak 8 siswa (47,06%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah. Tidak ada responden yang mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori rendah dan sangat rendah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nanang Fatihi Allafal Fikri (2018) yang berjudul “Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul”. Penelitian yang dilakukan oleh Suadara Nanang mempunyai topik bahasan yang sama dengan penelitian yang akan penulis lakukan, peberbedannya pada objek kelompok sepak bola. Penulisan dalam penelitian skripsi ini juga menggunakan skripsi nanang

sebagai referensi, penelitian yang relevan. Hasil penelitian dalam skripsi saudara Nanang Fatihi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

C. Kerangka Berfikir

Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian



Sebuah penelitian memerlukan kerangka berpikir yang sistematis. Kerangka berpikir digunakan sebagai acuan dari pertama kali penulis menemukan permasalahan untuk dijakdikan topik penelitian. Melalui kerangka berpikir

pembaca dapat dengan mudah mengetahui bagaimana awal mula permasalahan, memahami alur berpikir peneliti untuk menemukan permasalahan yang terjadi dihasil temuan penelitian.

Temuan permasalahan penelitian dalam Calcetto FFC, apakah club/tim memiliki pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan terhadap atlet. Salah satu pelayanan yang menjadi indikator dominan kepuasan atlet adalah kualitas pelatih. Atlet memilih untuk ikut dalam sebuah tim karena atlet sebagai konsumen ingin menerima dan mendapatkan jasa pelayanan yang paling baik.

Atlet menerima pelayanan dalam bentuk kemampuan pelatih, yang tingkat puas atau tidaknya dapat dilihat melalui beberapa unsur layanan diantaranya; *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dari unsur-unsur kualitas layanan ini dapat ditemukan penelitian yang membahas tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih calcetto ffc.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2007: 147), penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 312), metode survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Klub Futsal Calcetto FFC bertempat di Lapangan Futsal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jalan Jl. Timoho No.64C, Papingan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 25 Maret – 7 April 2021.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pelatih, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket. Dengan penilaian tingkat kepuasan sangat

puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas setelah melaksanakan pelatihan yang diberikan pelatih futsal calcetto ffc dengan melihat, fasilitas fisik saat melatih, pengetahuan pelatih mengenai materi latihan, kepedulian pelatih terhadap atlet, kemampuan pelatih dalam memberi tanggapan, dan bagaimana penampilan personal pelatih.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011: 119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 40 pemain Klub Futsal Calcetto FFC.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008: 73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel menggunakan kriteria tertentu (Sugiyono, 2008: 78). Kriteria yang diterapkan oleh peneliti dalam memilih sampel adalah sebagai berikut: (a) Pemain futsal yang berlatih pada klub futsal Calcetto FFA (b) Berusia 19 - 22 tahun; (c) Mengikuti latihan rutin minimal sebanyak 3 kali (d) Bersedia menjadi sampel penelitian. Jumlah

sampel penelitian ini adalah 20 atlet yang mengikuti latihan futsal diwaktu tersebut.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Instrumen adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Suharsimi, 2010: 201).

Adapun pada penelitian ini bentuk instrumen yang digunakan adalah berupa angket. Angket menurut Sugiyono (2013: 193) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Nasution (2000: 128) menjelaskan “angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Lebih lanjut menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala Likert dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS)

Positif		Negatif	
Kategori	Skor	Kategori	Skor
Sangat Puas (SP)	4	Sangat Puas (SP)	1
Puas (P)	3	Puas (P)	2
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Puas (TP)	3
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	4

Table 2. Alternatif Jawaban Angket.

Sutrisno Hadi (1991: 7) mengatakan ada beberapa langkah yang harus ditempuh dalam menyusun instrumen, langkah-langkah tersebut antara lain yaitu::

a. Mendefinisikan Konstrak

Konstrak atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah kualitas kinerja pelatih futsal, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti kinerja pelatih dalam melatih futsal, yang diukur menggunakan angket.

b. Menyidik Faktor

Menyidik faktor adalah suatu tahap yang bertujuan untuk menandai faktor-faktor yang disangka dan kemudian diyakini menjadi komponen dari konstrak yang akan diteliti. Faktor-faktor ini akan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Faktor kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*.

c. Menyusun Butir-butir Soal

Butir pertanyaan harus merupakan penjabaran dari isi faktor. Untuk menyusun butir-butir soal, maka faktor tersebut selanjutnya dijabarkan dalam beberapa indikator kisi-kisi instrumen kuesioner atau angket. Butir-butir angket berupa pernyataan positif dan negatif yang bertujuan agar dapat menyeimbangkan. Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrumen penelitian pada tabel 2, sebagai berikut:

Table 3. Kisi-Kisi Angket

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja pelatih pada klub futsal Calcetto FFC	Tangibles	Perlengkapan Melatih	1,2,3	4	9
		Penampilan	5	6	
		Intonasi Suara	7		
		Memberikan Contoh Gerakan	8	9	
	Empathy	Perhatian Terhadap Pemain	10,11,12	13	7
		Ramah Serta Disiplin	14,15		
		Memberikan Kemudahan	16		
	Reliability	Tepat Waktu	17,18,19	21	9
		Materi Program Latihan	22	23	
		Gerakan Yang Diberikan Sesuai Meteri	24,25		
	Responsiveness	Respon/tanggapan Terhadap Pemain	26,27	28,29	8
		Menerima Masukan dan Kritik	30	31	
		Memberi Penghargaan dan Motivasi	32,33		
	Assurance	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	34,35	36	7
		Kesesuaian Pelaksanaan Program	37,38		
Jaminan pelatih yang Berkualitas		39,40			

2. Uji Coba Instrumen

Sebelum instrumen disebarkan, terlebih dahulu diuji cobakan kepada seluruh responden yang mempunyai maksud sama atau hampir mirip. Menurut Sumadi (2013: 55-56) uji coba merupakan langkah yang sangat penting dalam proses pengembangan instrumen karena dari uji coba inilah diketahui informasi mengenai mutu instrumen yang dikembangkan itu.

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas instrumen dimaksudkan untuk mencari kesahihan butir instrumen. Validitas instrumen menurut Sumadi (2013: 60) adalah sejauh mana instrumen itu merekam atau mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam atau diukur. Menurut Sugiyono (2011: 168), instrumen dinyatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen pada penelitian ini akan menggunakan teknik korelasi *Product moment* dari Karl Pearson, dengan bantuan program komputer SPS (Seri Program Statistik). Menurut Singgih Santoso (dalam Fatoni, 2015: 53) yaitu dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma(XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

X : skor item instrumen yang digunakan

Y : skor total instrumen dalam variable tersebut

R_{xy} : koefisien korelasi pearson antara item instrumen yang akan digunakan dan Variabel yang bersangkutan

N : jumlah responden

Table 4. Butir Pertanyaan Gugur

No.	Faktor	Σ Total	Σ Valid	Σ Gugur
1.	Tangible	9	9	0
2.	Emphaty	7	6	1
3.	Reliability	9	7	2
4.	Responsiveness	8	6	2
5.	Assurance	7	7	0
Jumlah		40	35	5

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat reliabilitas pada suatu instrumen. Sumadi (2013: 58) reliabilitas pada suatu instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau dalam waktu yang berlainan. Adapun menurut Sugiyono (2011: 168) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Dalam penelitian ini, untuk mencari reliabilitas instrumen adalah dengan menggunakan *Alpha Cronbach*, dengan bantuan program komputer SPS (Seri Program Statistik).

Menurut Suharsimi (2010: 238) yaitu dengan rumus:

$$R_{tt} = (K) / (K - 1) (1 - \alpha b^2 / \alpha^2 t)$$

Keterangan:

R_{tt} : reliabilitas instrumen
K : jumlah butir pertanyaan
 α_b^2 : variansi butir
 α_t^2 : variansi total

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan angket kuesioner. Jenis yang digunakan adalah angket tertutup yang berupa pernyataan tertulis, yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan kondisi sebenarnya. Menurut Suharsimi (2010: 195) angket tertutup (*Closed End Items*) adalah suatu kuesioner dimana pernyataan-pernyataan yang ditulis telah disediakan jawaban pilihan sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang disediakan.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (dalam Fatoni, 2015: 57) dijelaskan bahwa untuk menentukan skor dalam penelitian ini dapat menggunakan “*skala likert*”. *Skala likert* yang memiliki lima alternatif jawaban dengan menghilangkan alternatif jawaban tengah karena merupakan jawaban yang ragu-ragu atau netral. Cara pengukuran adalah dengan menghadap seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban sesuai bentuk perasaan dari kompetensi mahasiswa yang dirasakan dan untuk setiap pernyataan tersedia empat pilihan jawaban yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Table 5. Nilai Butir Pertanyaan.

Pilih Pernyataan	Nilai
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul langkah selanjutnya adalah menganalisis data-data untuk menarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, sedangkan perhitungannya menggunakan persentase. Menurut Sugiyono (2013: 200) perhitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan mean, modus, median, perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data, penghitungan rata-rata dan standar deviasi dan perhitungan persentase.

Untuk memberikan makna dari hasil data yang ada, digunakan teknik analisis deskriptif persentase, dengan rumus dari Anas Sudijono (dalam Fatoni, 2015: 58) sebagai berikut

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

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Data dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu: Sangat Tinggi, Tinggi, Rendah, dan Sangat Rendah. Pengategorian tersebut menggunakan *mean* dan *standar deviasi* menurut B. Syarifudin (dalam Fatoni, 2015: 58) dalam skala berikut:

Table 6. Pengkategorian Faktor Perasaan Terhadap Kompetensi.

No.	Rentang	Kategori
1.	$(M_i+1,5SD_i)$ s/d (M_i+3SD_i)	Sangat Puas
2.	(M_i) s/d $(M_i+1,5SD_i)$	Puas
3.	$(M_i-1,5SD_i)$ s/d (M_i)	Tidak Puas
4.	(M_i-3SD_i) s/d $(M_i-1,5SD_i)$	Sangat Tidak Puas

Keterangan:

M_i = Mean Ideal = $\frac{1}{2}$ (Maksimum Ideal + Minimum Ideal)

SD_i = SD Ideal = $\frac{1}{6}$ (Maksimum Ideal – Minimum Ideal)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut:

Table 7. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal

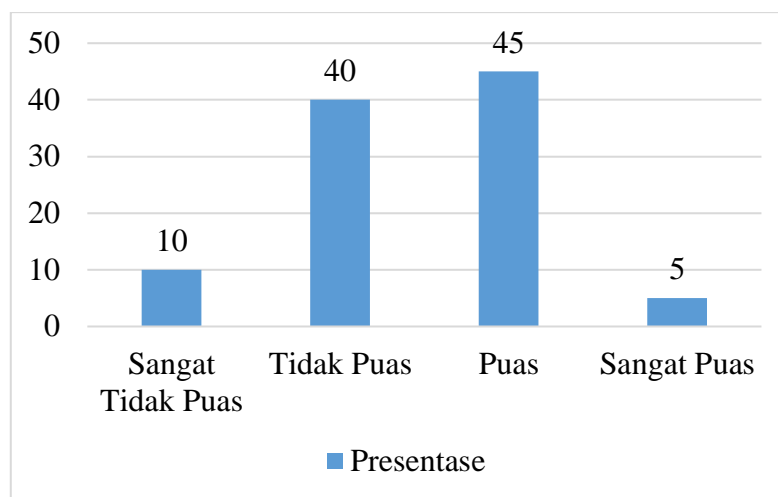
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	105,05
<i>Median</i>	105,50
<i>Std. Deviation</i>	5,4

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut :

Table 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	113,15 – 121,25	1	5	Sangat Puas
2.	105,05 – 113,15	9	45	Puas
3.	96,95 – 105,05	8	40	Tidak Puas
4.	88,85 – 96,95	2	10	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 5%, kategori puas 45%, kategori tidak puas 40%, kategori sangat tidak Puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal berada di kategori Puas yaitu dengan persentase sebesar 45%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal

Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal terdiri dari lima faktor, yaitu: *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivenes*, dan *Asurance*. Adapun hasil dari penelitian berdasarkan faktor tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. **Distribusi Frekuensi Faktor Tangiables**

Faktor tangiables merupakan faktor pertama dalam variabel Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 9 (sembilan) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Tangiables* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut:

Table 9. Deskripsi Statistik Faktor Tangiables

Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	26,5
<i>Median</i>	26
<i>Std. Deviation</i>	1,46

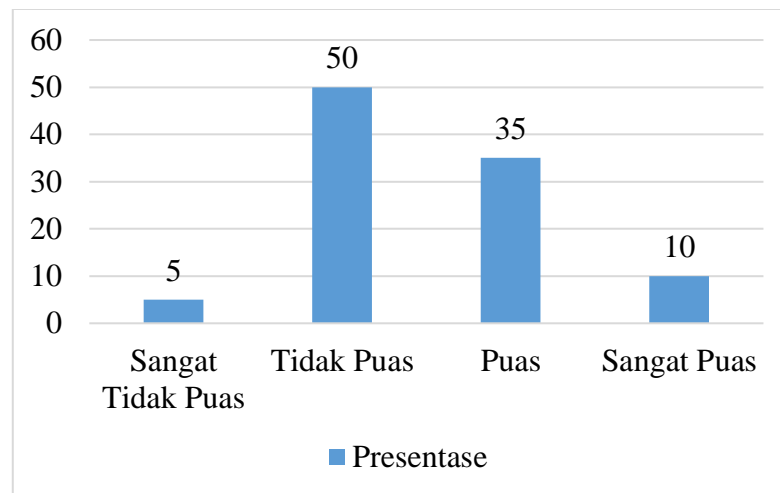
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor Tangiables terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut :

Table 10. Distribusi Frekuensi Faktor Tangiables

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	28,69 – 30,88	2	10	Sangat Puas
2.	26,5 – 28,69	7	35	Puas
3.	24,31 – 26,5	10	50	Tidak Puas
4.	22,12 – 24,31	1	5	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Tangiables* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 10%, kategori cukup Puas 35%,

kategori Tidak Puas 50%, kategori Sangat Tidak Puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap *Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari factor tangiables berada di kategori Tidak Puas yaitu dengan persentase sebesar 50%*. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4. Distribusi Frekuensi Faktor Tangiables

b. Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty

Faktor Emphaty merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 6 (enam) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut:

Table 11. Deskripsi Statistik Faktor *Emphaty*

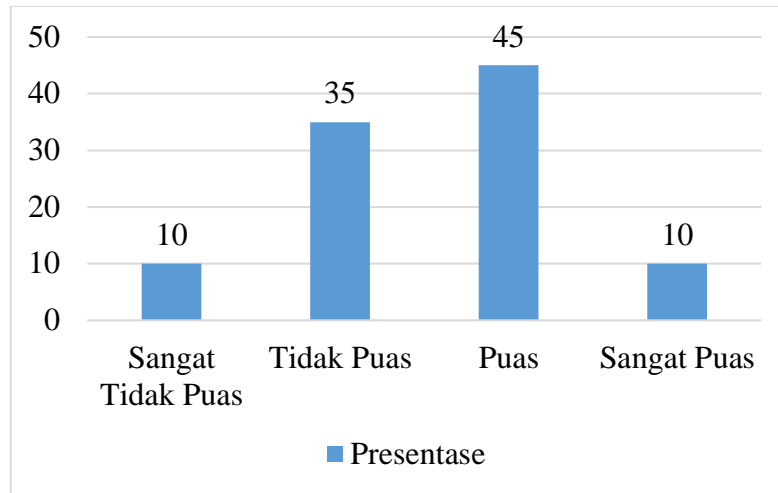
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	21,4
<i>Median</i>	22
<i>Std. Deviation</i>	1,72

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Emphaty* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut :

Table 12. Distribusi Frekuensi Faktor *Emphaty*

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	23,98 – 26,56	2	10	Sangat Puas
2.	21,4 – 23,98	9	45	Puas
3.	18,82 – 21,4	7	35	Tidak Puas
4.	16,24 – 18,82	2	10	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Emphaty* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, Sangat Puas 10%, kategori Puas 45%, kategori Tidak Puas 35%, kategori Sangat Tidak Puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari faktor *emphaty* berada di kategori Puas yaitu dengan persentase sebesar 45%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5. Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty

c. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability

Faktor Reliability merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 7 (tujuh) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut:

Table 13. Deskripsi Statistik Faktor Reliability

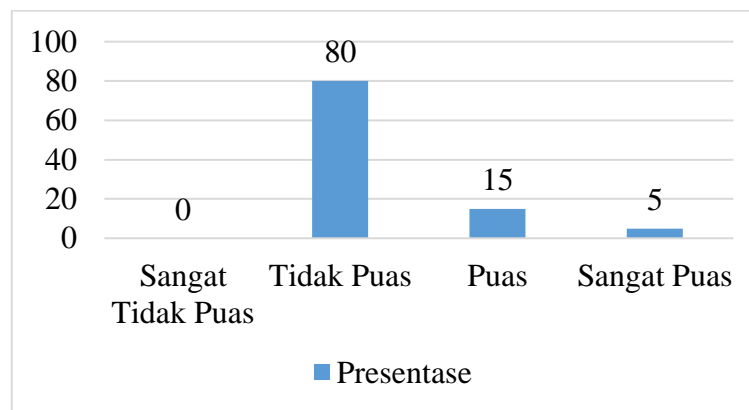
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	19,05
<i>Median</i>	19
<i>Std. Deviation</i>	0,75

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor Reliability terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut :

Table 14. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	20,175 – 21,3	1	5	Sangat Puas
2.	19,05 – 20,175	3	15	Puas
3.	17,925 – 19,05	16	80	Tidak Puas
4.	16,8 – 17,925	0	0	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Reliability* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 5%, kategori Puas 15%, kategori Tidak Puas 80%, kategori Sangat Tidak Puas 0%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari faktor *Reliability* berada di kategori Tidak Puas yaitu dengan persentase sebesar 80%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 6. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability

d. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines

Faktor Responsivines merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 8 (delapan) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Responsivines* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut:

Table 15. Deskripsi Statistik Faktor Responsivines

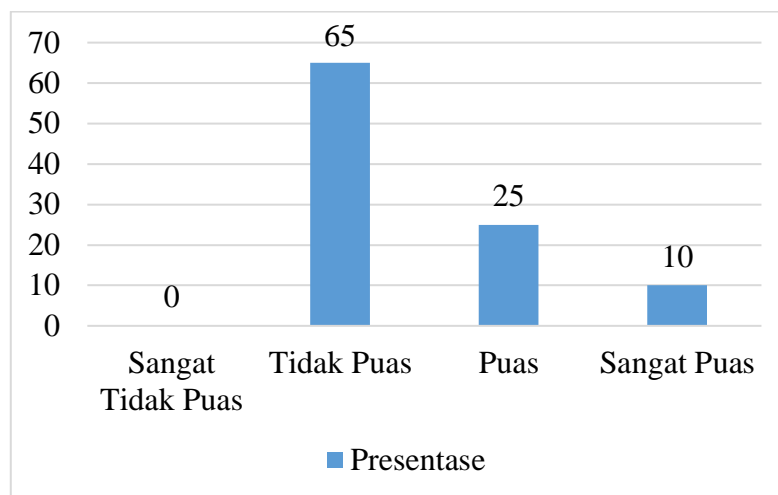
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	22,3
<i>Median</i>	1,62
<i>Std. Deviation</i>	1,62

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Responsivines* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut :

Table 16. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	24,73 – 27,16	2	10	Sangat Puas
2.	22,3 – 24,73	5	25	Puas
3.	19,87 – 22,3	13	65	Tidak Puas
4.	17,44 – 19,87	0	0	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Responsivines* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 10%, kategori Puas 25%, kategori Tidak Puas 65%, kategori Sangat Tidak Puas 0%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari faktor *Responsivines* berada di kategori Tidak Puas yaitu dengan persentase sebesar 65%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 7. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines

e. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance

Faktor *Assurance* merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 5 (lima) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor Assurance terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut:

Table 17. Deskripsi Statistik Faktor Assurance

Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	15,8
<i>Median</i>	16
<i>Std. Deviation</i>	1,36

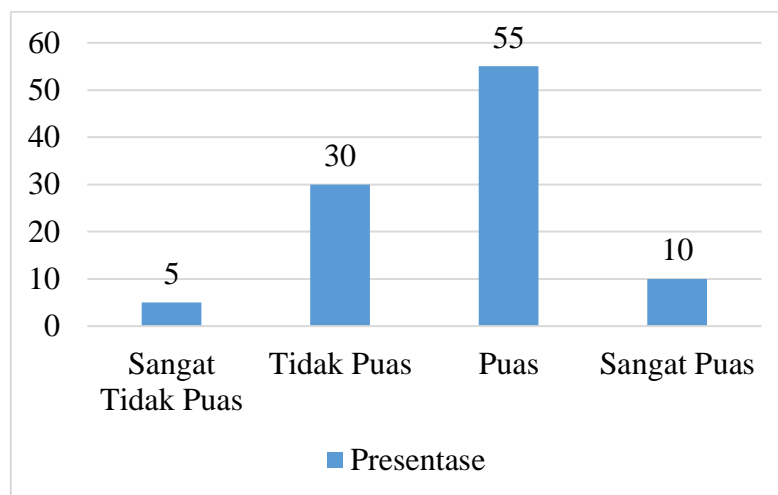
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor Assurance terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal sebagai berikut :

Table 18. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	17,84 – 19,88	2	10	Sangat Puas
2.	15,8 – 17,84	11	55	Puas
3.	13,76 – 15,8	6	30	Tidak Puas
4.	11,72 – 13,76	1	5	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor Assurance terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 10%, kategori cukup Puas 55%, kategori Tidak Puas 30%, kategori Sangat Tidak Puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap

Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari faktor *assurance* berada di kategori Puas yaitu dengan persentase sebesar 55%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 8. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance

B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan (Customer satisfaction) bergantung pada perkiraan kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan/pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Philip Kotler, 2008: 16)

Penelitian ini membuktikan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal berada pada kategori Puas. Hal ini dibuktikan dengan persentase yang didapatkan yaitu, kategori sangat puas 5%, kategori puas 45%, kategori tidak puas 40%, kategori sangat tidak puas 10%.

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal berada di kategori puas yaitu dengan persentase sebesar 45%.

1. Faktor Tangibles

Lovelock dan Wright (2012: 93) menerangkan tampilan fisik (*tangibles*) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Dengan demikian kepuasan atlet bisa bertambah bila atlet merasa puas sama tempat pelayanan yang bersih dan nyaman, fasilitas fisik yang memadai, penyediaan perlengkapan yang seperti keinginan dan kebutuhan atlet, dan penampilan pelatih Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi (2021: 92-101). Indikator ini jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan melatih, penampilan saat melatih, berwibawa dan menguasai materi yang diberikan kepada atlet. Semakin atlet merasakan nilai *tangibles* yang diberikan perusahaan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan Hal ini tentu sejalan dengan apa yang penelitian ini bahwa semakin atlet merasakan nilai *tangibles* yang diberikan oleh pelatih maka semakin meningkat juga tingkat kepuasan atlet.

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Tangibles* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 10%, kategori puas 35%, kategori tidak puas 50%, kategori sangat tidak puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan

bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari factor *tangibles* berada di kategori tidak puas yaitu dengan persentase sebesar 50%.

Evaluasi indikator *tangibles* yang memiliki nilai sangat rendah, menjadi bahan evaluasi khususnya dalam kelengkapan peralatan pelatih saat melaksanakan latihan. Berdasarkan hasil survei pelatih tidak membawa catatan saat pelaksanaan latihan. Sebaiknya pelatih melakukan pencatatan saat pelaksanaan latihan hal tersebut akan membantu pelatih dalam melakukan evaluasi penilaian terhadap atletnya. Peralatan latihan merupakan elemen penting yang digunakan saat melaksanakan latihan untuk itu perlu dipersiapkan peralatan peralatan penunjang latihan agar latihan dapat berjalan maksimal.

2. Faktor *Emphaty*

Oppewal dan Vriens (2000) dalam Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (2012: 146-155) mereka mengemukakan beberapa indikator dari sikap empati karyawan, yaitu: selalu menyapa pelanggan dengan salam, pelanggan dilayani dengan sopan dan bersahabat, serta petugas mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Menurut Margaretha (2003:78) dalam Thesis Sri Hartaty (2015) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam memberikan perhatian. keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, menunjukkan pengertian, menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal

yang dilakukan. Sehingga dalam konteks penelitian ini atlet akan merasa mengerti atas bentuk pelayanan yang diberikan oleh pelatih dan atlet akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penjelasan ini sejalan dengan penelitian ini bahwa *emphaty* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet.

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Emphaty* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 10%, kategori puas 45%, kategori tidak puas 35%, kategori sangat tidak puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari factor *emphaty* berada di kategori puas yaitu dengan persentase sebesar 45%.

Pada indikator *emphaty* pelatih atlet merasa bahwa pelatih mampu memberikan kepuasan dalam bentuk perhatian, tetapi ada penilaian yang harus di evaluasi pada indikator ini. Pelatih baiknya memperhatikan dan memeriksa kelengkapan pemain sebelum melaksanakan latihan, hal tersebut diperlukan agar pelaksanaan latihan dapat berjalan sesuai dengan program latihan yang dibuat. Harapannya dari evaluasi ini pelatih selanjutnya bisa memperhatikan kelengkapan peralatan atlet, hal tersebut guna mendorong terlaksananya latihan dengan baik.

3. Faktor *Reliability*

Lovelock dan Wright (2012: 94) menjelaskan bahwa keandalan (*reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan,

keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48) dalam Thesis Sri Hartaty (2015). Jika dilihat dalam dunia olahraga khususnya pada permainan futsal, loyalitas para atlet akan semakin tinggi jika pelatih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi atlet itu sendiri. Kepuasan atlet ini diwujudkan melalui: 1) Kecepatan pelatih dalam memberikan bantuan; 2) Ketepatan dalam memberikan materi latihan; dan 3) Adanya pemberitahuan/informasi strategi secara jelas. Hal tersebut membuat atlet tertarik untuk mengikuti latihan bahkan merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut serta gabung ke dalam klub tersebut. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan (2020: 23-40).

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Reliability* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 5%, kategori puas 15%, kategori tidak puas 80%, kategori sangat tidak puas 0%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari faktor *Reliability* berada di kategori tidak puas yaitu dengan persentase sebesar 80%.

Keandalan yang dimiliki mempengaruhi tingkat kepuasan atlet, kinerja pelatih futsal dianggap baik khususnya dalam menguasai metode ataupun pengetahuan program pelatihan, hanya saja ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri latihan yang sering kali tidak tepat waktu. Dalam pelaksanaan latihan baiknya pelatih memberikan contoh gerakan atau contoh materi latihan dengan beberapa kali contoh gerakan, hal tersebut akan mempermudah atlet dalam mempraktikkan gerakan latihan.

4. Faktor Responsiveness

Menurut Tjiptono (2008 : 96) dalam *Journal of Economic and Economic Education* (2014: 64-70) *responsiveness* yaitu kesediaan dan kesigapan para karyawan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan segera, berpengaruh secara langsung dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Karena Pelanggan juga memperhatikan *responsiveness* yang dimiliki staff atau karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam hal menyampaikan informasi yang jelas mengenai pelayanan yang diberikan, kecepatan staff atau karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan. Staff atau karyawan yang memiliki *responsiveness* baik akan mampu menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Sebaliknya, mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat memberikan

nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang (Jurnal NIAGAWAN 2020: 164-171). Seperti yang sudah dijelaskan dalam pendapat tersebut, tentu jika pelatih futsal Calcetto FFC memberikan daya tanggap ataupun rasa kenyamanan terhadap atletnya maka tingkat kepuasannya pun akan semakin baik.

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Responsivines* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 10%, kategori puas 25%, kategori tidak puas 65%, kategori sangat tidak puas 0%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari factor *Responsivines* berada di kategori tidak puas yaitu dengan persentase sebesar 65%.

Response seorang pelatih sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepuasan atlet. Pelatih harus mampu memnuhi keinginan atlet khususnya dalam memberikan layanan guna mendukung keberhasilan suatu klub. Dalam hasil penelitian evaluasi bagi pelatih baiknya pelatih mampu memberikan motivasi dan semangat kepada atlet, pelatih juga baiknya mampu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi agar memicu semangat atlet untuk meningkatkan kemampuannya.

5. Faktor Assurance

Lovelock dan Wright (2012: 93) menjelaskan jaminan (*assurance*) yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya

karyawan terhadap konsumen, nilai yang terhantar akan membentuk loyalitas pelanggan. Parasuraman et al., (1998) dalam Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (2012: 146-155) yang menyatakan bahwa jaminan layanan mampu membangun persepsi positif dari pengguna jasa dalam meningkatkan kepuasannya. Setiap bentuk pelayanan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pelatih sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan sudah yang dilakukan atas tuntas dan selesai. Sama halnya dengan apa yang diteliti dalam penelitian ini, jaminan yang diberikan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang diberikan oleh pelatih dapat dipercaya atlet, nilai yang terhantar akan membentuk loyalitas atlet terhadap pelatih. Jaminan atas terpenuhinya harapan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Assurance* terhadap Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, sangat puas 10%, kategori puas 55%, kategori tidak puas 30%, kategori sangat tidak puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kinerja Pelatih Futsal jika di lihat dari factor *assurance* berada di kategori puas yaitu dengan persentase sebesar 55%.

Indikator jaminan pelayanan yang diberikan pelatih sudah baik, namun perlu diperhatikan jaminan keselamatan dalam proses latihan khususnya pelatih mampu

menyediakan perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) dan juga pelatih memiliki pengetahuan dalam menangani cedera. Secara keseluruhan indikator jaminan mampu memberikan kepuasan layanan terhadap atlet pelatih memiliki pengalaman yang baik dibidangnya sehingga jaminan yang diberikan kepada atlet mampu dipenuhi dengan baik.

6. Evaluasi Layanan Pelatih Dalam Industri Olahraga

Dari hasil penelitian ini maka dapat dievaluasi bahwa banyak klub/tim yang pada saat ini terus berupaya meningkatkan prestasi atau capaian keberhasilan bagi klubnya. Capaian keberhasilan bagi klub tentu tidak hanya didukung oleh satu faktor, tetapi banyak indikator yang banyak menunjang tercapainya tujuan klub tersebut. Salah satunya adalah peningkatan kualitas layanan pelatih, salah satu indikator ini merupakan point penting yang mendukung keberhasilan klub.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang memengaruhi daya saing bisnis. Sebuah perusahaan penyedia akademi/klub dapat membedakan dirinya dari pesaing dengan menyediakan layanan yang berkualitas tinggi. Kumar, et al. dalam (MEDIKORA 2019: 27-32). Kemampuan klub dalam mengelola pelayanan jasa dan organisasinya pada akhirnya mendukung masyarakat secara luas untuk masuk dalam organisasi tersebut. Mendorong tercapainya tujuan-tujuan suatu klub dengan upaya dan konsistensi dari setiap elmen akhirnya mendorong terbentuk dan menguatnya organisasi secara professional. Terbentuknya organisasi secara kuat pada akhirnya dapat menarik minat dari lingkungan eksternal seperti menarik minat sponsor, membuat akademi

organisasi yang lebih terstruktur serta upaya-upaya dalam menaikkan prestasi yang lebih baik lagi.

Pada saat ini dapat dievaluasi bahwa organisasi futsal sudah mulai pandai dalam mengorganisasikan kelompoknya. Kondisi tersebut mendorong klub lebih berhasil mengenalkan identitasnya sehingga mudah dikenal secara luas oleh masyarakat. Tiap organisasi mampu menarik perhatian masyarakat dengan starteginya masing-masing, sehingga persaingan antar klub cukup ketat. Tiap organisasi menarik masyarakat dengan capaian-capai prestasi klub nya, hal tersebut paling penting untuk ditonjolkan karena dari prestasi masyarakat percaya akan kemampuan yang dimiliki atlet serta baiknya pelayanan jasa khususnya pelatihan yang baik dalam organisasi tersebut.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini mempunyai beberapa implikasi yaitu:

Keterbatasan keadaan dan kondisi daerah dan tempat yang dijadikan penelitian mengakibatkan peneliti tidak mampu mengontrol kesungguhan responden dalam mengisi kuesioner yang telah di sediakan oleh peneliti karena dalam masa pandemi *covid 19*.

Minimnya pengecekan ulang terhadap instrumen yang diisi untuk mendukung hasil penelitian yang maksimal dan optimal

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Futsal, dapat diketahui dengan nilai persentase yaitu, kategori sangat puas 5%, kategori puas 45%, kategori tidak puas 40%, kategori sangat tidak puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Futsal berada di kategori puas yaitu dengan persentase sebesar 45%. Tetapi ada beberapa indikator yang harus ditingkatkan, karena kategori puas sebesar 45% merupakan hasil penelian rata-rata keseluruhan indikator. Indikator *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* merupakan 3 (tiga) indikator yang memiliki tingkat presentasi rendah, sehingga perlu adanya evaluasi lebih lanjut hal tersebut untuk mendukung capaian presentasi tiap indikator menjadi sangat baik.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut.

1. Pelatih, dengan hasil penelitian ini pelatih dapat mengevaluasi melalui hasil penilaian berdasarkan idikator dalam peneltian yang sekiranya masih kurang baik sehingga dapat ditingkatkan.

2. Pemain, dengan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan atlet/konsumen dalam memilih klub/tim yang sesuai dengan tujuan dengan melihat capaian serta kualitas pelayanan khususnya kemampuan pelatih.
3. Pengurus futsal calcetto, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dasar evaluasi bagi pengurus dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pelatih. Sehingga nantinya pengurus dapat menentukan apakah pelatih tersebut layak untuk di pertahankan atau mengganti pelatih mereka dengan pelatih yang lebih baik.

C. Saran

Apabila penelitian serupa akan dilaksanakan berikut beberapa saran perbaikan untuk menunjang hasil yang lebih maksimal, antara lain :

1. Bagi Klub Futsal

Menjadi dasar peningkatan mutu bagi klub untuk meningkatkan pelayanan jasa melalui peningkatan kualitas layanan pelatih, sehingga dapat mencapai tujuan maksimal suatu klub. Dengan mengkaji setiap indikator kualitas pelayanan yang masih memiliki presesntase tidak puas.

2. Bagi Pelatih Futsal

Diharapkan untuk melaksanakan tugasnya secara profesional serta selalu meningkatkan kompetensinya, sehingga terbentuk kinerja yang maksimal dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma, H. S. (2020). Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel. *NIAGAWAN Vol 9 No 3*, 164-171.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- B.S, F. Y. (2015). Survei Kepuasan Fitnes Center.
- Bompa, T. O. (1994). *Terjemahan Buku Theory and Methodology of Training*. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran.
- Chandra, F. T. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwijowinoto, K. (1993). *Dasar-dasar Ilmiah Kepeatihan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Dyah Ayu Belawanti Sarbina, R. L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 92-101.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harsono. (2017). *Kepeatihan Olahraga Teori dan Meodologi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Hartaty, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV TAN'S. In *THESIS*. Surakarta: Universitas Negeri Surakarta.
- Irianto, D. P. (2002). *Dasar Kepeatihan Olahraga*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Keolahragaan, L. A. (2007). *Teori Kepeatihan Dasar*. Jakarta: Kementerian Pemuda dan Olahraga.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiana, S. P. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangubles. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 34-40.

- Martono. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Kolam Renang Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates. *MEDIKORA*, Vol. XVIII, 27-32.
- Muharnanto. (2006). *Dasar-dasar Permainan Futsal (sesuai dengan peraturan FIFA)*. Depok: Kawan Pustaka.
- Mulyono, M. A. (2017). *Buku Pintar Futsal*. Jakarta: Anugrah.
- Nasution, S. (2000). *Didaktik Asas-Asas Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyono, B. (2012). Pengembangan Pembangunan Industri Keolahragaan Berdasarkan Pendekatan Pengaturan Manajemen Pengelolaan Kegiatan Olahraga. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia*.
- Rina Yuniana, A. N. (2019). Tingkat Kepuasan Members Terhadap Strategi Pemasaran Di Lembah Fitness Centre Universitas Gajah Mada. *MEDIKORA*, Vol. XVIII No. 1, 40-48.
- Saragih, D. L. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta PT. AKSES (Persero) Cabang Utama Semarang. *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA Volume XI, No. 2*, 146 - 155.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. (1985). *Ilmu Kepeleatihan Olahraga*. Yogyakarta: FPOK IKIP Yogyakarta.
- Sukandiyanto. (2005). *Pengantar Teori dan Metodologi Melatih Fisik*. Bandung: CV Lubuk Agung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata, S. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Trisno, M. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan dan Loyalitas :Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol.6, No. 2. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2.
- Utami, H. Y. (2014). Pengaruh Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*, 64-70.
- Yunus. (1998). *Dasar-dasar Kepelatihan Olahraga*. Jakarta: Proyek Peningkatan Mutu Guru Pendidikan Jasmani dan Kesehatan Sekolah Dasar.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : 593/UN34.16/PT.01.04/2021
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

11 Mei 2021

Yth . Kepala Pelatih Calcetto Futsal Family Club

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Reza Flandi Shodikin
NIM : 17603144007
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN ALTET FUTSAL CALCETTO FFC TERHADAP KINERJA PELATIH FUTSAL
Waktu Penelitian : 25 Maret - 7 April 2021

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Yudit Prasetyo, S.Or., M.Kes.
NIP.19820815 200501 1 002

Tembusan :
1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2. Surat Balasan Klub



SURAT PERNYATAAN

12 Mei 2021

Nomor : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
di Tempat

Dengan hormat,

Meenanggapi surat nomor 593/UN34.16/PT.01.04/2021 perihal permohonan izin penelitian dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama Reza Flandi Shodikin dengan judul, "TINGKAT KEPUASAN ALTET FUTSAL CALCETTO FFC TERHADAP KINERJA PELATIH FUTSAL".

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk kepentingan akademik.
3. Waktu penelitian dilakukan 25 Maret – 7 April 2021

Demikian surat balasan dari kami, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ketua Calcetto FFC



Dami Venansus Paul

Lampiran 3. Uji Coba Angket Penelitian

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	KETERANGAN
ITEM_1	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_2	121.9000	610.767	.752	VALID
ITEM_3	121.8000	622.400	.715	VALID
ITEM_4	121.9000	610.767	.752	VALID
ITEM_5	121.7000	612.456	.734	VALID
ITEM_6	123.2000	591.289	.719	VALID
ITEM_7	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_8	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_9	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_10	121.7000	612.456	.734	VALID
ITEM_11	121.8000	622.400	.715	VALID
ITEM_12	121.9000	610.767	.752	VALID
ITEM_13	122.2000	649.733	-.097	TIDAK VALID
ITEM_14	121.8000	622.400	.715	VALID
ITEM_15	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_16	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_17	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_18	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_19	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_20	121.9000	631.878	.434	TIDAK VALID
ITEM_21	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_22	121.9000	610.767	.752	VALID
ITEM_23	121.8000	622.400	.715	VALID
ITEM_24	122.6000	618.489	.455	TIDAK VALID
ITEM_25	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_26	123.5000	634.056	.356	TIDAK VALID
ITEM_27	122.5000	634.056	.356	TIDAK VALID
ITEM_28	123.2000	591.289	.719	VALID
ITEM_29	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_30	122.2000	612.622	.755	VALID
ITEM_31	121.8000	622.400	.715	VALID
ITEM_32	121.9000	610.767	.752	VALID
ITEM_33	122.4000	617.822	.723	VALID
ITEM_34	121.8000	622.400	.715	VALID
ITEM_35	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_36	122.7000	621.567	.767	VALID
ITEM_37	122.3000	612.456	.798	VALID
ITEM_38	122.7000	621.567	.767	VALID
ITEM_39	123.6000	615.156	.698	VALID
ITEM_40	122.7000	621.567	.767	VALID

Lampiran 4. Angket Penelitia

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth,
Responden
Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Altet Futsal Calcetto Ffc Terhadap Kinerja Pelatih Futsal”.

Berkenaan dengan penelitian tersebut di atas, saya mengharapkan peran serta dan bantuan adik-adik sekalian untuk menjawab pertanyaan yang telah tersusun dalam kuesioner ini dengan sejujurnya. Keterangan yang berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terima kasih yang besar-besarnya.

Peneliti

Reza Flandi Shodikin

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Petunjuk pengisian:

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan tentang beberapa kondisi diri. Harap Anda membayangkan situasi-situasi nyata seperti yang disebutkan dalam pernyataan tersebut, dan mengisinya dengan tanda (√) pada form yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

KEPUASAN ATLET FUTSAL CALCETTO FFC

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
	Tangible				
1	Pelatih menggunakan jam tangan/stopwatch pada saat latihan				
2	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
3	Pelatih membawa papan strategi				
4	Pelatih membawa catatan pada saat latihan untuk melakukan evaluasi				
5	Pelatih selalu berpenampilan sesuai dengan perlengkapan yang dibutuhkan				
6	Penampilan pelatih ketika mengajar kurang enak dipandang				
7	Ketika mengajar, intonasi suara pelatih dapat terdengar dengan jelas				

8	Pelatih selalu memberikan contoh kepada atlet apabila ada yang belum bisa				
9	Pelatih hanya memberikan contoh satu kali tanpa mengulang kembali gerakan yang diajarkan				
Empathy					
10	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
11	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan pemain				
12	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain futsal				
13	Pelatih memperhatikan kedisiplinan pemain				
14	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap pemain				
15	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan latihan				
Reliability					
16	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
17	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
18	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
19	Pelatih mempunyai pengetahuan dan penguasaan materi latihan yang baik				
20	Metode latihan yang diberikan pelatih kurang terstruktur				
21	Pelatih sering mengganti materi latihan, padahal atlet belum menguasai materi yang sebelumnya				

22	Pelatih mampu mempraktekkan gerakan latihan dengan baik				
	Responsiveness				
23	Sikap pealtih terkadang acuh tak acuh dan kurang peduli dengan atlet				
24	Saya harus menunggu lama ketika meminta pelatih untuk mengulang materi latihan				
25	Pelatih mau menerima keluhan pemain				
26	Pelatih tidak mau menerima kritik dan saran dari pemain				
27	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepadapemain yang berprestasi				
28	Pelatih selalu memberikan motivasi dan semangat kepada atlet				
	Assurance				
29	Jaminan keselamatan selama latihan baik				
30	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera				
31	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K				
32	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
33	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
34	Pelatih sudah berpengalaman di bidang ilmu kepelatihan olahraga				
35	Pelatih sudah mempunyai sertifikat kepelatihan				

Lampiran 5 .Hasil Data Penelitia

NAMA	USIA	Tangibles									JML	Empathy						JML	Reliability							JML	Responsive							JML	Assurance					JML	SKOR	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9		P10	P11	P12	P14	P15	P16		P17	P18	P19	P21	P22	P23	P25		P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34		P35	P36	P37	P38	P39			P40
BISMO	21	4	4	4	2	4	2	4	4	2	30	4	4	4	4	4	4	24	3	1	4	4	2	2	4	20	2	2	4	2	4	4	4	4	26	2	4	4	4	4	18	118
AGUNG	18	4	4	3	2	4	1	3	4	2	27	3	3	4	4	4	4	22	3	2	3	4	1	2	5	20	1	2	4	1	3	4	3	4	22	2	4	3	4	3	16	107
RIZKY	18	4	4	4	1	3	1	4	4	1	26	3	4	4	4	3	4	22	4	1	4	4	1	1	4	19	1	1	4	1	3	4	4	4	22	1	4	4	4	4	17	106
MULYA	22	4	4	4	1	3	2	3	3	1	25	4	4	3	3	3	4	21	4	2	3	4	2	1	3	19	2	2	3	2	4	3	3	4	23	1	3	3	4	4	15	103
DONI	20	4	4	4	2	4	2	3	4	2	29	3	4	4	4	3	4	22	4	2	3	4	2	2	4	21	2	2	4	2	3	3	4	4	24	2	4	4	4	3	17	113
M RAFI	18	4	4	3	2	3	1	3	3	2	25	3	3	3	3	3	3	18	3	1	4	3	2	2	4	19	2	2	3	2	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	13	96
M NAUFAL	19	4	3	4	2	3	1	4	4	2	27	4	4	4	4	3	4	23	3	1	4	4	2	2	3	19	1	2	4	1	4	4	4	4	24	1	4	4	3	3	15	108
M RAMADHAN	18	4	4	4	1	3	1	4	3	1	25	3	4	3	3	4	3	20	4	2	4	4	1	1	3	19	1	1	4	1	3	4	4	4	22	2	4	3	4	3	16	102
CRISTIAN S	18	3	3	4	2	4	1	4	4	1	26	3	4	4	4	4	4	23	3	1	4	4	1	2	3	18	1	1	4	1	4	4	3	3	21	2	4	4	4	4	18	106
ZULFIKAR	19	3	4	3	1	4	1	4	4	2	26	3	3	4	4	3	4	21	3	2	4	3	2	2	3	19	2	2	4	2	3	3	3	3	22	2	3	3	3	3	14	102
M MARWAN	19	4	4	4	2	3	1	4	4	1	27	3	4	4	3	4	4	22	4	1	3	4	1	2	4	19	1	2	4	1	4	4	4	3	23	1	3	4	4	4	16	107
KORNELIUS	21	4	4	4	2	3	2	3	3	2	27	4	3	4	3	4	4	22	3	2	4	3	2	1	4	19	2	1	3	2	4	3	3	3	21	1	3	4	4	4	16	105
IMMANUEL	22	4	4	3	2	3	2	3	3	2	26	3	3	4	3	3	3	19	3	2	3	3	2	2	3	18	2	2	3	2	3	3	3	3	21	2	3	3	3	4	15	99
ADITYA	20	4	4	3	2	4	1	4	4	2	28	4	4	4	4	4	4	24	4	1	4	4	1	1	4	19	1	1	4	1	4	3	3	3	20	2	4	4	4	3	17	108
HAFIZH	18	3	3	4	1	3	2	3	4	2	25	3	3	3	3	4	4	20	3	2	3	4	2	2	3	19	2	1	4	2	3	4	4	4	24	1	3	4	4	4	16	104
M ISROQ	20	3	4	4	2	4	2	4	3	2	28	4	4	4	3	3	3	21	4	2	3	3	2	2	3	19	2	2	2	3	3	4	3	3	22	2	3	4	4	3	16	106
MUFID	18	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	3	18	2	2	3	2	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	14	95
M ARIEF	19	4	3	4	2	3	1	4	3	2	26	3	4	4	4	4	4	23	3	2	4	4	2	2	3	20	2	2	4	2	3	4	4	4	25	2	3	4	4	4	17	111
SYAHRUL	21	4	4	4	1	3	1	3	4	2	26	3	4	4	4	3	4	22	4	2	3	3	2	1	3	18	1	2	3	1	3	4	4	4	22	2	4	3	3	4	16	104
M ZAIDAN	19	4	4	4	2	3	1	4	4	1	27	3	4	4	3	4	3	21	4	2	4	3	1	2	3	19	1	2	3	1	3	4	3	3	20	2	3	3	3	3	14	101

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Data

Frequencies

Statistics

		Tangibles	Empathy	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tingkat_Kepuasan_Altet_Futsal
N	Valid	20	20	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		26.5000	21.4000	19.0500	22.3000	15.8000	105.0500
Median		26.0000	22.0000	19.0000	22.0000	16.0000	105.5000
Std. Deviation		1.46898	1.72901	.75915	1.62546	1.36111	5.40443
Minimum		24.00	18.00	18.00	20.00	13.00	95.00
Maximum		30.00	24.00	21.00	26.00	18.00	118.00
Sum		530.00	428.00	381.00	446.00	316.00	2101.00

Tingkat_Kepuasan_Altet_Futsal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	95	1	5.0	5.0	5.0
	98	1	5.0	5.0	10.0
	99	1	5.0	5.0	15.0
	101	1	5.0	5.0	20.0
	102	2	10.0	10.0	30.0
	103	1	5.0	5.0	35.0
	104	2	10.0	10.0	45.0
	105	1	5.0	5.0	50.0
	108	3	15.0	15.0	65.0
	107	2	10.0	10.0	75.0
	108	2	10.0	10.0	85.0
	111	1	5.0	5.0	90.0
	113	1	5.0	5.0	95.0
	118	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency Table

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	1	5.0	5.0	5.0
	25	4	20.0	20.0	25.0
	26	6	30.0	30.0	55.0
	27	5	25.0	25.0	80.0
	28	2	10.0	10.0	90.0
	29	1	5.0	5.0	95.0
	30	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	2	10.0	10.0	10.0
	19	1	5.0	5.0	15.0
	20	2	10.0	10.0	25.0
	21	4	20.0	20.0	45.0
	22	6	30.0	30.0	75.0
	23	3	15.0	15.0	90.0
	24	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	4	20.0	20.0	20.0
	19	12	60.0	60.0	80.0
	20	3	15.0	15.0	95.0
	21	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	2	10.0	10.0	10.0
	21	5	25.0	25.0	35.0
	22	6	30.0	30.0	65.0
	23	2	10.0	10.0	75.0
	24	3	15.0	15.0	90.0
	25	1	5.0	5.0	95.0
	26	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	5.0	5.0	5.0
	14	3	15.0	15.0	20.0
	15	3	15.0	15.0	35.0
	16	7	35.0	35.0	70.0
	17	4	20.0	20.0	90.0
	18	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian





