

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN DAN MOTIVASI ATLET PUSAT PENDIDIKAN LATIHAN  
PELAJAR (PPLP) DIY DI MASA PANDEMI COVID 19**



**Oleh :**

**Agung Etti Hendrawati**

**20732251038**

**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Untuk mendapatkan gelar Magister Pendidikan**

**PROGRAM STUDI MAGISTER  
PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2021**





LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN DAN MOTIVASI ATLET PUSAT PENDIDIKAN LATIHAN  
PELAJAR DIY DI MASA PANDEMI COVID 19

AGUNG ETTI HENDRAWATI  
20732251038

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal, 27 Januari 2022

TIM PENGUJI

Dr. Abdul Alim, M.Or. (Ketua/Penilai)		3 - 2 - 2022
Dr. Mansur, M.S. (Sekertaris/Penilai)		3 - 2 - 2022
Prof. Dr. Tomoliyus, M.S (Pembimbing/Penilai)		4 - 2 - 2022
Dr. Awan Hariono, M.Or. (Penilai Utama)		2 - 2 - 2022

Yogyakarta, 7 Februari 2022  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Dekan,

  
Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M. Ed.  
NIP. 196407071988121001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Pendidikan. Pada penulisan tesis ini, tidak luput dari bantuan berbagai pihak, yakni pembimbing penulis Prof. Dr. Tomoliyus, M,S, yang senantiasa mengarahkan, memotivasi dan membimbing penulis. Prof. Dr. Dra. Endang Rini Sukamti M.S sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi dalam perjalanan saya menempuh studi. Bantuan dari Kepala Balai Pemuda dan Olahraga selaku Pejabat yang mengampu kegiatan Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Seksi Olahraga Balai Pemuda dan Olahraga Disdikpora DIY, sebagai penanggung jawab kegiatan PPLP DIY, Tim Teknis PPLP DIY, sebagai pelaksana teknis kegiatan PPLP DIY.

Ucapan terimakasih dan penghargaan penulis ucapkan kepada seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat. Selanjutnya ucapan terima kasih kepada Ibu, suami, anak- anak, keluarga dan teman-teman penulis, dan pihak-pihak lainnya yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas cinta, kasih sayang, dorongan motivasi, dan doa dalam perjalanan penulis menempuh studi dan menyelesaikan tesis ini.

Ditulisnya Tesis ini akan diujikan dan diberikan masukan oleh penguji agar dapat dilanjutkan pada tahapan pengimplementasian pada masyarakat yang membutuhkan dan penyerahan ke Program Pasca Sarjana UNY. Eksistensi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang keilmiah Ilmu keolahragaan dan menambah kekayaan ilmu pengetahuan di bidang olahraga terkhusus pengelolaan pusat pendidikan dan latihan untuk atlet – atlet potensial.

Yogyakarta, 21 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
Abstrak .....	ix
Abstract .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	15
C. Pembatasan Masalah .....	15
D. Rumusan Masalah .....	16
E. Tujuan Penelitian.....	17
F. Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	19
A. Kajian Teoritik.....	19
B. Penelitian yang Relevan .....	40
C. Kerangka Berfikir.....	45
D. Hipotesis .....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian .....	48
B. Lokasi Penelitian .....	48
C. Populasi .....	48
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	49
E. Variabel Penelitian .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	50
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
H. Teknik Analisis Data .....	54

I. Tahapan Dan Alur Penelitian .....	57
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian.....	58
B. Pembahasan .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	87

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Atlet PPLP DIY tahun 2020 .....	8
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan .....	20
Tabel 3. 1 Jumlah Atlet PPLP DIY .....	49
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Variabel Penelitian .....	53
Tabel 3.3. Kriteria Penilaian PLS .....	57
Tabel 4.1. Karakteristik Atlet PPLP Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2. Karakteristik Atlet PPLP Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.3. Karakteristik Peserta Diklat FDS Berdasarkan Pendidikan .....	60
Tabel 4.4. Hasil Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Layanan .....	61
Tabel 4.5. Hasil Analisis Dekriptif Variabel Intensif Atlet .....	63
Tabel 4.6. Hasil Analisis Dekriptif Variabel Kepuasan Atlet .....	63
Tabel 4.7. Hasil Analisis Dekriptif Variabel Motivasi Atlet .....	64
Tabel 4.8 <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i> Tahap 1 .....	65
Tabel 4.9 <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i> Tahap 2 .....	68
Tabel 4.10 Nilai AVE dan Koefisien Korelasi .....	70
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability</i> .....	71
Tabel 4.12 Nilai R-Square .....	73
Tabel 4.13 <i>Result For Inner Weights</i> .....	76

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Kerangka Berpikir .....	46
Grafik 4.1 <i>Outer Loadings (Measurement Model) Tahap 2</i> .....	69
Gambar 4.2 Model Struktural .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Ijin Penelitian .....	96
Surat Ijin Validasi Ahli .....	97

## Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan umum untuk menganalisis efek kualitas layanan, insentif terhadap kepuasan dan motivasi atlet Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) Daerah Istimewa Yogyakarta di masa pademi covid 19

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengukur variabel bebas/eksogen 5 dimensi kualitas layanan (bukti fisik/*tangibles*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap /*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*emphaty*) dan insentif serta variabel terikat/endogen kepuasan atlet dan motivasi atlet di masa pandemi pada waktu yang sama. Subyek penelitian adalah atlet PPLP DIY. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural (structural equation modeling/SEM) dengan program SmartPLS .

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan p-values  $0,024 < \text{signifikan } 0,05$ , insentif berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai-p  $0,042 < \text{signifikan } 0,05$ , kepuasan atlet berpengaruh terhadap motivasi atlet p-values  $0,001 < \text{signifikan } 0,05$ , dan insentif berpengaruh terhadap motivasi atlet dengan p-values  $0,007 < \text{signifikan } 0,05$ , dan kualitas pelayanan memiliki berpengaruh terhadap motivasi atlet p-values sebesar  $0,007 < \text{signifikan } 0,05$ . Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atlet dan motivasi, dan kepuasan atlet memediasi pengaruh kualitas pelayan terhadap motivasi atlet, tetapi kepuasan atlet tidak memediasi pengaruh insentif terhadap motivasi atlet

Kata kunci: kualitas layanan, insentif, kepuasan, motivasi

## **Abstract**

This study has a general purpose to analyze the effect of service quality, finance on satisfaction and motivation of the Yogyakarta Special Region Student Sports Education and Training Center (PPLP) during the pandemic.

This research is a type of analytic survey research using a cross sectional approach, namely research conducted to measure independent/exogenous variables 5 dimensions of service quality (physical evidence/tangibles, reliability/reliability, responsiveness/responsiveness, assurance/assurance, empathy/emphaty) and incentives and variables used/endogenous athlete satisfaction and athlete motivation during the pandemic at the same time. The research subjects were PPLP DIY athletes. Data were collected through questionnaires, interviews, and analysis using structural equation modeling (SEM) to simultaneously test all relationships in the model. SEM is a statistical method that uses a confirmatory approach in conducting multivariate analysis of structural theories based on the phenomena that occur. SEM usually consists of two models, namely the measurement model and the structural equation model.

The results showed that there was an effect of service quality on satisfaction, p value of  $0.024 < \text{significant } 0.05$ , incentives had an effect on satisfaction with a p-value of  $0.042 < \text{significant } 0.05$ , athlete satisfaction had an effect on athlete motivation, p value of  $0.001 < \text{significant } 0.05$ , and incentives affect the motivation of athletes with p-values of  $0.007 < \text{significant } 0.05$ , and the quality of service affects the motivation of athletes p-values of  $0.007 < \text{significant } 0.05$ . This study concludes that service quality and incentives have a significant effect on athlete satisfaction and motivation, the effect of motivation on athlete motivation, but athlete satisfaction does not affect motivation on motivation.

**Keywords:** service quality, incentives, satisfaction, motivation

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pandemi Covid 19 adalah krisis kesehatan yang pertama dan terutama di dunia. Banyak negara memutuskan untuk menutup sekolah, perguruan tinggi bahkan perusahaan banyak yang mengurangi karyawan. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menjadi gusar dengan adanya fakta tersebut. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia untuk mengurangi tingkat penyebaran virus corona dengan memberlakukan *sosial distancing*, *physical distancing* hingga pemberlakuan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) pada beberapa daerah. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan untuk membatasi penyebaran Covid 19 berdampak pada berbagai bidang diseluruh dunia khususnya pendidikan di Indonesia (Herliandry, dkk, 2020:66).

Sebagai informasi, Virus Corona (Virus Covid 19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus yang paling baru ditemukan. Virus dan penyakit baru ini tidak diketahui sebelum wabah dimulai di Wuhan, Cina, pada bulan Desember 2019 dan masih berlangsung. Bahkan pada bulan maret tahun 2020 WHO mengumumkan bahwa Virus Corona (Virus Covid 19) ini merupakan pandemi global yang harus diselesaikan bersama-sama karena sudah meluas di setiap negara.

Pemerintah Indonesia pada awal tahun 2020 sudah menetapkan status darurat bencana nasional terkait dengan kejadian pandemi virus Covid 19.

Pemerintah membuat kebijakan patuh protokol kesehatan yang menghimbau untuk sesering mungkin mencuci tangan pakai sabun 6 langkah, tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain, menghindari pertemuan yang bersifat massal dan menggunakan masker saat keluar rumah, aktifitas bekerja, belajar dan beribadah pun jug dilaksanakan dirumah masing-masing (Ihsanuddin, 2020).

Olahraga prestasi adalah olahraga yang membina dan mengembangkan olahragawan secara terencana, berjenjang, dan berkelanjutan melalui kompetisi untuk mencapai prestasi dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi keolahragaan. Olahraga prestasi dilaksanakan melalui proses pembinaan dan pengembangan secara terencana, berjenjang, dan berkelanjutan dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi keolahragaan. Pembinaan dan pengembangan olahraga meliputi pengolahragaa, ketenagaan, pengorganisasian, pendanaan, metode, prasarana dan sarana, serta penghargaan keolahragaan. (UU RI Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional).

Sasaran dalam suatu pembinaan olahraga adalah mencapai prestasi yang maksimal. Prestasi merupakan salah satu faktor dalam keberhasilan pembangunan olahraga. Prestasi olahraga merupakan indikator yang dapat digunakan secara langsung untuk melihat status atau tingkat pencapaian dan keberhasilan dalam olahraga. Ada beberapa komponen yang menentukan tercapainya prestasi tinggi dalam olahraga prestasi yaitu keadaan sarana-prasarana olahraga, keadaan pertandingan, keadaan psikologi atlet, keadaan kemampuan keterampilan atlet, keadaan kemampuan fisik atlet, keadaan konstitusi tubuh dan keadaan kemampuan taktik/strategi (Litbang KONI Pusat, 2004). Menurut Kementerian

Negara Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia (Kemenegpora RI) (2006) prestasi bisa tercapai, apabila memenuhi beberapa komponen seperti: atlet potensial, selanjutnya dibina dan diarahkan oleh sang pelatih. Sarana dan prasarana latihan dan kebutuhan kesejahteraan pelatih dan atlet perlu perhatian dari pembina/pengurus induk cabang olahraga. Untuk melihat dan mengevaluasi hasil pembinaan, perlu memberikan uji coba dengan melakukan kompetisi dan *try out* baik di dalam negeri maupun di luar negeri dengan tujuan mengukur kemampuan bertanding/berlomba dan kematangan sebagai pembentukan teknik, fisik, dan mental bertanding. Tetapi perlu diingat bahwa aktivitas komponen-komponen di atas bisa berjalan apabila ditunjang oleh pendanaan yang profesional serta penggunaannya harus dengan penuh tanggung jawab.

Atlet harus melalui tahap yang dinamakan sebagai latihan untuk mencapai puncak prestasi. Atlet tidak akan mampu mengembangkan keterampilan untuk mendapatkan puncak prestasi yang sudah ditargetkan tanpa adanya latihan. Sasaran dan tujuan latihan secara garis besar dijelaskan oleh Sukadiyanto (2011: 9) antara lain: (a) meningkatkan kualitas fisik dasar secara umum dan menyeluruh, (b) mengembangkan dan meningkatkan potensi fisik yang khusus, (c) menambah dan menyempurnakan teknik, (d) mengembangkan dan menyempurnakan strategi, teknik, dan pola bermain dan meningkatkan kualitas dan kemampuan psikis olahragawan yang bertanding. Serangkaian latihan tersebut harus berjalan secara kontinyu sesuai dengan program latihan yang sudah disusun dan diterapkan oleh pelatih. Dalam program latihan ini peran atlet dan pelatih

harus mempunyai hubungan yang mampu menyelaraskan tujuan dan melaksanakan peran sesuai dengan posisi masing-masing.

Inti dari pembinaan dan peningkatan prestasi olahraga adalah bagaimana seorang atlet berbakat menjadi berkembang kemampuannya menuju prestasi tinggi tingkat internasional. Dibutuhkan waktu sekitar 8 tahun untuk mencetak atlet dari usia awal pembinaan (usia dini) hingga menuju prestasi di usia emas (*golden age*). Ada faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi pencapaian prestasi tersebut sepanjang perjalanan 8 tahun tersebut. Faktor eksternal adalah berbagai dukungan yang berasal dari luar diri atlet namun sangat besar pengaruhnya dalam pengembangan potensi atlet dimaksud, seperti : pemanfaatan sport science secara optimal, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, asupan gizi atau nutrisi yang baik, Pelatih yang berkualitas, organisasi yang profesional, ketersediaan anggaran yang cukup dan lingkungan latihan yang kondusif.

Beberapa teori dan penelitian terdahulu menyatakan bahwa pembinaan prestasi olahraga sangat ditentukan antara lain adalah bakat atlet (Tansley, 2011:266-274; Gallardo et al., 2013: 290-300), proses pelatihan (Abdelkrim et al.,2010: 1346-1355; Brooks, 2013: 135-142), kualitas layanan (Moreira et al., 2015: 253-256), motivasi dari dalam dan dari luar (Putra, 2018, 59-66), kepuasan (Wicaksono et al.,2016:59-69) dan finansial (Cardoso et al., 2018: 2963). Berdasarkan beberapa teori diatas maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan, kepuasan, finansial dan motivasi merupakan faktor penting dalam pembinaan

prestasi olahraga. Kualitas layanan, insentif dan motivasi berprestasi menjadi masalah dalam pembinaan olahraga di Indonesia.

Supranto (2011: 227) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Memberikan layanan yang berkualitas dalam proses pembinaan dan latihan bagi atlet akan meningkatkan motivasi atlet dalam berlatih (Adam dan Kamase, 2019; Ekhsan, 2019:55). Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, suasana asrama yang bersih dan nyaman, penyediaan konsumsi dengan asupan gizi yang baik serta menu yang bervariasi, dukungan dalam pembelajaran di sekolah, lingkungan asrama maupun tempat berlatih yang kondusif, pelatih yang berkualitas yang mampu memberikan program-program yang baik dan benar (Kroupis et al., 2019:579-592 ). Faktor-faktor tersebut dapat membuat atlet merasa nyaman, pada saat kenyamanan itu didapatkan maka timbul kepuasan dari diri atlet tersebut sehingga memunculkan motivasi untuk berlatih dengan giat.

Atlet dapat dikatakan memiliki motivasi berprestasi yang tinggi akan datang latihan sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh pelatih sebelumnya. Apabila pelatih yang telah menentukan jadwal sebelumnya tidak dapat hadir seorang atlet yang memiliki motivasi berprestasi tinggi akan tetap berlatih dan berusaha mengulang sesi pelatihan yang didapat sebelumnya. Selain itu, atlet dengan motivasi berprestasi tinggi cenderung selalu ingin memperlihatkan

kestabilan performa dalam setiap kegiatan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan atlet yang motivasi untuk berprestasinya rendah. Atlet yang motivasi berprestasinya rendah hanya menghadiri sesi latihan untuk beberapa kali. Prestasi yang sesungguhnya didapatkan melalui ketekunan atlet tersebut. Motivasi berprestasi tinggi yang dihasilkan dari ketekunan, dorongan dan minatnya tentu akan lebih membuahkan hasil yang memuaskan bagi dirinya sendiri maupun organisasi olahraga yang sedang menaunginya.

Motivasi untuk berprestasi tinggi penting untuk dimiliki oleh individu pada umumnya, motivasi berprestasi tinggi dapat dijadikan dasar utama bagi individu dalam pencapaian sebuah tujuan. Berprestasi bagi setiap individu yakni sangatlah menjadi harapan yang ingin dicapai. Individu untuk dapat memunculkan motivasi berprestasi tinggi dalam dirinya sendiri bisa dari dorongan internal ataupun external hal inilah yang harusnya dipupuk oleh para atlet PPLP DIY. Selain pentingnya motivasi berprestasi tinggi, kepuasan seorang atlet menjadi salah satu penentu kinerja atlet dan organisasi keolahragannya.

PPLP merupakan suatu program pemerintah yang dikemas dengan tujuan untuk mengembangkan prestasi olahraga jangka panjang. Terbentuknya PPLP untuk menjaring dan membina pelajar berbakat dibidang olahraga agar mencapai prestasi olahraga yang tinggi di tingkat nasional dan internasional. Berdasarkan orientasi internasional dikemudian hari maka cabang olahraga yang dibina di PPLP harus mengacu pada event-event internasional yang dipertandingkan dalam SEA Games, Asian games maupun Olimpiade harus memiliki tahapan meliputi: Karakteristik usia pelajar, cabang olahraga, dan event (Kemenpora, 2011:3).

Namun, sampai saat ini ternyata diklat yang didirikan dengan visi dan misi yang baik dalam mengembangkan tugas moral yang besar, ternyata dalam pengkontribusiannya belum maksimal terhadap munculnya atlet berprestasi. Kondisi inilah yang perlu diamati dan dicari faktor-faktor apa saja yang terbukti kurang memiliki kontribusi terhadap prestasi.

Keberadaan PPLP sendiri telah diakui sebagai suatu kekuatan yang diperhitungkan memiliki nilai strategis dalam pembinaan prestasi olahraga Indonesia. PPLP merupakan suatu bagian dari sistem pembinaan prestasi olahraga yang integral melalui kombinasi pembinaan prestasi dengan jalur pendidikan formal di sekolah. PPLP memiliki posisi yang sangat strategis dalam meletakkan pondasi pembangunan prestasi olahraga di Indonesia, karena mengingat para siswa PPLP berada pada usia potensial dalam rangka pengembangan bakat siswa, khususnya dibidang olahraga. PPLP menempati posisi penting dalam kerangka pembinaan prestasi secara menyeluruh. Secara organisasi, proses pembinaan prestasi PPLP memiliki keterkaitan antara pendidikan jasmani di sekolah dengan prestasi olahraga. Pembinaan dan pengembangan tidak lepas dan tetap mengacu pada konsep piramida pembinaan olahraga nasional, bertahap, berjenjang dan berkesinambungan, dimana jangkauan pembinaan yang terbesar populasi sasarannya adalah kegiatan Pemasalan, kemudian meningkat pada jenjang pembibitan dan peningkatan prestasi (Irianto, 2002: 27). Ditinjau dari konsep teoritik kepelatihan olahraga, usia siswa PPLP berada pada lantai ke dua (level dua) dalam piramida pembinaan olahraga. Pelaksanaan PPLP harus berhubungan dengan Dinas Pemuda dan Olahraga serta pihak-pihak induk olahraga lain

bertujuan agar pelaksanaan program PPLP dapat maksimal sesuai dengan tujuan didirikannya PPLP.

Saat ini PPLP DIY membina sebanyak 5 cabang olahraga. Tae Kwon Do Tahun 2015 diganti Pencak Silat masuk pada tahun 2016. Pencak Silat Tahun 2020 diganti Panjat Tebing (sesuai arahan Kemenpora tentang penentuan cabang PPLP di DIY). Data atlet PPLP DIY tahun 2020 dapat dijabarkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Atlet PPLP DIY tahun 2020**

No	Cabang Olahraga	Jumlah Atlet
1	Atletik	6
2	Voli Pasir	8
3	Panahan	10
4	Balap Sepeda	3
5	Panjat Tebing	6

Sumber: PPLP DIY, 2020

Prestasi atlet PPLP DIY pada tahun 2014 sampai 2019 pada Kejurnas PPLP belum cukup mengembirakan meskipun ada peningkatan, medali yang diperoleh tahun 2019 yaitu atletik 2 emas, voli pasir 1 emas dan panahan 14 emas. Prestasi atlet pada POPNAS/POPWIL terbilang cukup minim dimana pada tahun 2019 memperoleh 2 emas dari atletik, 1 emas dari voli pasir, dan 4 emas dari panahan. Prestasi atlet pada PON tahun 2021 yang mendapat emas adalah atletik dan panahan masing-masing 1 emas. Prestasi atlet panahan PPLP DIY saja yang juga cukup mengembirakan di kejuaraan internasional, tahun 2019 SEA GAMES mendapatkan 1 emas dan 1 perunggu, tahun 2018 ASIAN GAMES mendapatkan 1 perak dan 1 perunggu, serta tahun 2021 Olympiade mendapatkan 1 perunggu.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada pengelola PPLP DIY, pandemi covid 19 memberikan dampak pada prestasi atlet tersebut. Kejurnas PPLP dan POPNAS/POWIL tahun 2020 dan 2021 tidak diselenggarakan karena adanya Pandemi, kondisi ini akan menurunkan semangat atlet PPLP DIY dalam menjalani latihan-latihan. Pemberlakuan pembatasan sosial di masa pandemi covid 19 berimbas tidak semua atlet dapat tinggal di asrama dan pelaksanaan latihan harus dilaksanakan sesuai dengan penegakan protokol kesehatan. Pelaksanaan program PPLP DIY seperti penggunaan sarana dan prasarana atau fasilitas latihan menjadi kurang optimal karena adanya pembatasan tersebut. Atlet – atlet yang tidak tinggal di asrama (15 orang dari 30 atlet PPLP DIY) secara otomatis tidak dapat dikontrol dan dilakukan pengawasan jadwal harian atlet seperti waktu istirahat, belajar maupun latihan menjadi berkurang, serta pengawasan asupan makanan dan gizi. Atlet jarang mendapatkan kesempatan untuk mengimplementasikan latihan ke dalam permainan sesungguhnya dalam bentuk latihan tanding atau kejuaraan – kejuaraan karena banyaknya event olahraga yang ditunda atau bahkan dibatalkan. Bonus yang diberikan kepada atlet yang memenuhi target yang telah ditentukan organisasi keolahragaan dan kinerja organisasi keolahragaan. Insentif diberikan kepada atlet PPLP DIY yang berprestasi di kejuaraan – kejuaraan, namun sayangnya banyak sekali kejuaraan yang dibatalkan karena pandemi Covid 19. Kondisi pada masa pandemi Covid 19 ini sangat berbeda dengan kondisi sebelumnya. Atlet-atlet sangat bersemangat untuk melakukan latihan, disiplin menjalankan jadwal harian karena mempunyai harapan untuk memenangkan kejuaraan dan mencapai target yang telah

ditentukan. Atlet-atlet bertambah semangatnya dengan adanya bonus yang akan diberikan ketika mereka menjuarai kejuaraan. Fenomena ini bertolak belakang dengan kondisi sekarang ini, minimnya kejuaraan mengakibatkan atlet-atlet kurang bersemangat untuk latihan karena tidak ada tujuan yang jelas baik dari segi prestasi dan insentif. Insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang sengaja diberikan kepada atlet untuk mendorong atlet supaya bersemangat dalam latihan, lebih produktif dan meningkatkan prestasi sesuai target organisasi (Asnawi & Simanjuntak, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, masa pandemi Covid 19 dapat menjadi salah satu penyebab menurunnya motivasi berprestasi. Ada beberapa atlet yang jauh dari pengawasan dan melewatkan waktu latihan. Atlet yang masih tinggal di asrama juga beberapa kali melewatkan masa latihan dengan alasan kejuaraan masih belum menentu akibat masa pandemi covid 19. Fasilitas dan layanan yang telah disediakan untuk seluruh atlet tidak dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mengembangkan minat dan bakat dalam cabang olahraga.

Keadaan ini diperburuk dengan adanya lingkungan latihan yang kurang mendukung karena kekhawatiran akan penyebaran virus covid 19, dengan masih adanya penambahan kasus positif covid 19. Peralatan olahraga harus dibersihkan sesering mungkin karena SARS-CoV 2 dapat bertahan lebih lama pada permukaan seperti plastik dan baja tahan karat hingga 72 jam. Pengenceran 1:50 pemutih standar untuk pengaturan besar dan etanol 70% direkomendasikan untuk permukaan yang lebih kecil (Kampf, 2020). Peralatan latihan maupun di asrama yang digunakan atlet – atlet PPLP DIY banyak yang menggunakan material –

material seperti plastik dan baja, perlakuan yang tidak sesuai protokol kesehatan akan menyebabkan kekhawatiran terjadinya penularan penyakit. COVID-19 memiliki konsekuensi fisik, nutrisi, dan psikologis yang dapat berdampak pada *Return to Sport* atau kembali berolahraga yang aman dan kesehatan atlet secara umum. Kesempatan yang hilang dan masa depan keuangan dan olahraga yang tidak pasti mungkin memiliki efek signifikan pada atlet dan industri olahraga. Pemerintah dan federasi olahraga harus mendukung atlet dan mengembangkan serta menerapkan pedoman untuk mengurangi risiko di lingkungan COVID-19 (Pillay, et al, 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Pelayanan publik yang bisa dijelaskan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Atlet PPLP DIY sebagai penerima pelayanan dari penyelenggara pemerintah urusan olahraga yang dalam hal ini dari Pengelola PPLP DIY yang berada di bawah Satuan Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta berhak menerima kepuasan atas layanan dari pengelola PPLP.

Berdasarkan penelitian Günel & Duyan (2020) diketahui bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta tingkat kepuasan atlet dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan tinggi. Penelitian Samah, et. al (2019) menunjukkan efek mediasi kepuasan diri dalam hubungan antara motivasi intrinsik dan kinerja, dijelaskan bahwa adanya kepuasan diri meningkatkan hubungan motivasi intrinsik dan kinerja. Meskipun pengaruh langsung kepuasan diri terhadap kinerja sedikit lebih rendah daripada motivasi terhadap kinerja, namun adanya kepuasan diri memperkuat hubungan antara motivasi intrinsik dan kinerja dan disimpulkan bahwa kepuasan diri adalah mediator untuk motivasi dan kinerja intrinsik. Fida, et al (2020) menyebutkan hasil korelasi menggambarkan hubungan yang signifikan antara ketiga variabel: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Hasil regresi juga menunjukkan bahwa dimensi empati dan daya tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Fenomena di lapangan yang sering kali terlihat seorang atlet atau tim yang sudah mempunyai kemampuan fisik yang baik, teknik yang sempurna, dan sudah dibekali berbagai taktik, tetapi tidak mempunyai mental yang baik di arena pertandingan/perlombaan mengalami kekalahan. Ahli olahraga juga berpendapat bahwa tingkat pencapaian prestasi puncak sangat ditentukan oleh ketangguhan mental atlet dalam menghadapi pertandingan. Atlet Indonesia mempunyai kemampuan fisik, taktik dan teknik yang tidak kalah dengan negara-negara lain, namun ketika dalam kondisi pertandingan atlet Indonesia sering tidak dapat mengeluarkan seluruh kemampuan yang dimiliki secara maksimal. Atlet

Indonesia kurang mempunyai motivasi menjadi juara sehingga dalam latihan terlihat kurang bersemangat dan kurang berdisiplin. Atlet yang sukses ditentukan berdasarkan tingginya motivasi berprestasi, karena dengan adanya motivasi berprestasi yang tinggi dalam diri atlet akan menimbulkan upaya seorang atlet untuk menguasai tugasnya, mencapai hasil maksimum, mengatasi rintangan dan bangga terhadap kemampuan yang dimilikinya. Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi berprestasi atlet, antara lain faktor individu yaitu kebutuhan/kecemasan, minat, dan harapan/keyakinan serta faktor lingkungan yaitu adanya norma standar yang harus dicapai, adanya situasi kompetisi, jenis tugas dan situasi menantang (Wijaya, 2018: 37). Salah satu kunci utama dalam meraih keberhasilan seorang atlet dengan meningkatkan motivasi berprestasi.

Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2012: 52). Hal senada, Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2014: 349) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian

antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.

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

Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh juga terhadap loyalitas dan motivasi. Namun demikian, belum ada penelitian yang meneliti hubungan antara kualitas layanan, insentif, kepuasan atlet dan motivasi atlet di masa pandemi. Klarifikasi pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan dan motivasi atlet di masa pandemi akan memungkinkan pemangku kepentingan untuk memahami masalah dengan sangat baik dan dengan demikian bisa mengidentifikasi kekurangan yang bisa dijadikan bahan kajian dan evaluasi di dalam menyusun rancangan program selanjutnya

serta dapat dijadikan momentum yang dapat dimanfaatkan untuk merancang ulang ekosistem olahraga nasional menuju arah yang lebih baik.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya faktor-faktor kualitas layanan, insentif, kepuasan dan motivasi atlet PPLP DIY
2. Berkurangnya pengawasan asupan makanan dan gizi khususnya bagi atlet yang tidak tinggal di asrama
3. Lingkungan asrama dan tempat latihan yang dikhawatirkan menjadi penularan covid -19
4. Keterbatasan sarana dan prasarana latihan, sebagai akibat adanya pembatasan sosial dan pembatasan tempat – tempat untuk latihan.
5. Banyaknya event – event olahraga baik tingkat regional, nasional maupun internasional yang ditunda atau dibatalkan.
6. Berkurangnya kesempatan latihan tanding utamanya latihan tanding dengan atlet atau tim dari luar daerah.
7. Berkurangnya kesempatan mendapatkan penghargaan dan bonus, dampak dari dibatalkannya berbagai kejuaraan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar lebih fokus pada penelitian berkaitan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan dan pemberian insentif.

Keterbatasan peneliti dalam hal waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini lebih menekankan pada pelaksanaan Kualitas Layanan dan Pemberian Insentif pada Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) di DIY di Masa Pandemi Covid 19.

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

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka dalam penelitian ini dapat dirumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan dan motivasi atlet Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) DIY di Masa Pandemi Covid 19” dan secara rinci rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?
2. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?
5. Bagaimana pengaruh insentif terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap motivasi yang dimediasi kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19?

## **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan umum untuk menganalisis efek kualitas layanan, finansial terhadap kepuasan dan motivasi Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) DIY di Masa Pandemi Covid 19, dengan tujuan khususnya untuk menganalisis:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
2. Pengaruh insentif terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
3. Pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
5. Pengaruh insentif terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
6. Pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
7. Pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap motivasi yang dimediasi kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah sumber pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan atlet dan motivasi atlet PPLP.
- b. Sumber informasi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang.
- c. Berkontribusi dalam bidang olahraga, khususnya dalam hal pengelolaan program pembinaan atlet jangka panjang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Pengelola PPLP dapat mengetahui tingkat kepuasan atlet atas kualitas layanan yang diberikan dan pengaruhnya terhadap motivasi atlet dalam menjalankan program PPLP, hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan evaluasi serta pengembangan untuk perencanaan program PPLP selanjutnya.
- b. Peneliti mempunyai landasan di masa yang akan datang sebagai pelaku olahraga yang mempunyai kemampuan mengkaji dan menganalisis program pembinaan atlet pelajar.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teoritik**

Pemanfaatan berbagai ilmu dan teknologi dalam olahraga prestasi telah semakin banyak digunakan. Prestasi olahraga dipengaruhi oleh profil atlet, antropometri, pelatihan, perlengkapan, manajemen, gizi dan lingkungan masing-masing. Sinergitas dari berbagai aspek, bukan hanya dari pihak atlet dan pendukung langsung di lapangan, tetapi juga faktor lain yang langsung ataupun tidak langsung mendukung atlet untuk dapat meraih prestasi yang setinggi - tingginya. Salah satu faktor yang mendukung adalah manajemen dalam pemusatan atlet, di mana atlet- atlet potensial dibina secara intens dalam jangka waktu yang Panjang. Selama dua puluh tahun terakhir ini telah terjadi peningkatan tajam dalam minat dari federasi olahraga nasional dan pemerintah dalam pengembangan atlet yang efektif dalam sistem olahraga. Banyak negara sekarang telah mempunyai strategi menggunakan dana publik untuk mendanai olahraga elit, di mana disediakan fasilitas khusus dan staf pendukung dan juga memberikan dukungan keuangan langsung untuk atlet (SS Andersen, B Houlihan, 2015)

#### **1. *Manajemen Olahraga***

Manajemen adalah kata yang aslinya dari bahasa inggris, yaitu “*Management*” yaitu ketelaksanaan dan tata pimpinan. Manajemen berasal dari kata “*manage*” bahasa latinnya “*manus*” yang berarti pimpinan,

menangani, mengatur ,atau membimbing. Manajemen adalah proses pengkoordinasian atas pekerjaan-pekerjaan melalui orang lain agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan secara efektif dan efisien (Robbins & Judge, 2014). Manajemen merupakan proses yang khusus dengan memanfaatkan ilmu dan seni yaitu terdiri dari: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), pengawasan (*controlling*) (Terry & Rue, 2015).

Schein (2016:2) memberi definisi manajemen sebagai profesi, manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat. Hasibuan (2012:1) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Park (2011: 7) menyatakan “*Sport management is the study and practice of all people, activities, businesses, or organizations invloved in producing, facilitating, promoting, or organizing any sport related business or product*”. Manajemen olahraga adalah studi dan praktek dari semua orang, kegiatan, bisnis, atau organisasi dalam memproduksi, memfasilitasi, mempromosikan, atau mengorganisir bisnis olahraga terkait atau produk.

Harsuki (2012: 2) manajemen olahraga adalah disiplin ilmu manajemen yang telah bertautan dengan disiplin ilmu olahraga membentuk interdisiplin baru.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen olahraga sebagai suatu proses, artinya manajemen merupakan langkah-langkah atau cara sistematis dan terpadu untuk mencapai tujuan organisasi olahraga. Manajemen bukan hanya dipandang sebagai proses aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi, akan tetapi juga dipandang sebagai profesi, ilmu, dan seni. Manajemen memiliki 4 fungsi utama, yaitu (Robbins & Judge, 2014):

- a. Perencanaan (*Planning*), menentukan arah, menetapkan tujuan organisasi, dan membantu organisasi dalam mengambil keputusan di masa mendatang.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*), mengkoordinasikan segala aktivitas sumber daya manusia dan mengelompokkan segala aktivitas sumber daya manusia di dalam organisasi.
- c. Kepemimpinan (*Leading*), serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam memimpin dan memotivasi sumber daya manusianya demi kepentingan organisasi tersebut.
- d. Pengendalian (*Controlling*), aktivitas yang memonitor kemajuan organisasinya dan memastikan kemajuan tersebut sesuai dengan yang diharapkan organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian penting dari organisasi. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia

maka hal-hal yang menyangkut dengan pegawai akan ditangani di bagian tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sendiri didefinisikan menjadi beberapa arti oleh para ahli manajemen dengan pernyataan berikut.

Werther dan Davis dalam Hanggraeni, (2012:4) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai aktivitas-aktivitas yang mencoba memfasilitasi orang-orang di dalam organisasi untuk berkontribusi dalam pencapaian rencana strategis organisasi. Secara ringkas manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan bagaimana sebuah organisasi merancang sistem formal yang menjamin pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien guna mendukung pencapaian tujuan dan rencana strategis organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 20012:4). Manajemen SDM bertujuan untuk menyediakan tenaga kerja yang efektif bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Gaol (2014: 84) *departement or section responsible for the planning of human resources should be able to systematically predict human resource needs in the future by estimating the number of employess and the types of employees needed through stages such as: recruitment (such as selecting a job application), filtering (eg basic training), carier planning and other activities.* Departemen atau bagian yang bertanggung jawab terhadap proses perencanaan sumber daya manusia harus mampu secara sistematis

meramalkan kebutuhan sumber daya manusia di masa mendatang dengan memperkirakan jumlah karyawan dan jenis-jenis karyawan yang dibutuhkan melalui tahapan seperti: perekrutan (misalnya saja penyeleksian lamaran pekerjaan), penyaringan (misalnya pelatihan dasar), perencanaan karier dan kegiatan- kegiatan lainnya.

Yani (2012: 1), mendefinisikan manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi.

## **2. Konsep Kualitas Layanan**

Tjiptono & Chandra (2011 : 164) menyatakan konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud dengan kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011: 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam

memenuhi harapan konsumen. Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono & Chandra (2011: 3), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011: 17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 3), “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara

tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011: 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra (2011: 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang

melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa.

Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- i. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari person.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

- a. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

- b. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
  - a). Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
  - b). Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c). Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan

yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan. d). Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. e). Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

- e. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

### **3. Konsep Insentif**

Mubarok (2017:103) menyatakan bahwa insentif merupakan imbalan kepada seluruh orang yang ada dalam organisasi. Hasibuan (2017:117) menyatakan bahwa insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasi kerjanya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Kemudian sesuai yang sebelumnya disampaikan menurut Terry yang diterjemahkan oleh Marjuni (2015:130)

menyatakan bahwa insentif secara harfiah berarti sesuatu yang merangsang atau mempunyai kecenderungan merangsang minat untuk bekerja. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan tambahan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai motif mendorong dan merangsang pada kecenderungan minat dalam melakukan pekerjaan.

*Financial reward* merupakan salah satu sub proses untuk memberikan balas jasa kepada individu untuk pelaksanaan pekerjaan dan untuk memotivasi individu yang berguna mencapai tingkat prestasi yang diinginkan didalam suatu organisasi (Sunyoto, 2012). *Financial reward* merupakan salah satu bentuk imbalan yang diberikan kepada individu yang berada didalam organisasi. *Financial reward* sendiri merupakan *reward* atau tunjangan berupa uang atau finansial seperti halnya gaji tambahan, bonus dan tunjangan yang diberikan kepada karyawan (Karami,et. al., 2013). Persepsi terhadap *financial reward* merupakan proses stimulasi yang direspon dengan adanya pengindraan berupa *financial reward* yang telah memberikan makna terhadap individu. Insentif yang diberikan kepada atlet adalah suatu penghargaan dengan tujuan untuk mendorong dan membangkitkan motivasi dalam meningkatkan prestasi atlet. bahwa insentif yang dimaksud antara lain hadiah seperti uang bonus, piala, atau penghargaan lainnya, termasuk didalam motivasi intrinsik atas dorongan motivasi ekstrinsik.

Penghargaan kepada atlet di Indonesia diatur dalam Pasal 86 UU

No. 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional.

- 1) Setiap pelaku olahraga, organisasi olahraga, lembaga pemerintah/swasta, dan perseorangan yang berprestasi dan/atau berjasa dalam memajukan olahraga diberi penghargaan.
- 2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, organisasi olahraga, organisasi lain, dan/atau perseorangan.
- 3) Penghargaan dapat berbentuk pemberian kemudahan, beasiswa, asuransi, pekerjaan, kenaikan pangkat luar biasa, tanda kehormatan, kewarganegaraan, warga kehormatan, jaminan hari tua, kesejahteraan, atau bentuk penghargaan lain yang bermanfaat bagi penerima penghargaan.

Penghargaan untuk para atlet elanjutnya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Pemberian Penghargaan Olahraga.

#### **4. Konsep Kepuasan Atlet**

##### **a. Pengertian kepuasan**

Kotler & Keller (2012:138), secara umum, “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang”.

Menurut oliver yang dikutip oleh Supranto (2011: 233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau

hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2012: 42).

Kepuasan atlet secara umum diperiksa sebagai variabel hasil dari perilaku pemimpin karena dikaitkan dengan berbagai variabel seperti tingkat kelelahan yang lebih rendah (Hodge, et., al., 2008), tingkat keterlibatan atletik yang lebih tinggi (Hodge, , et., al., 2009), identitas atlet (Burns, et. al., 2012), dan kinerja yang lebih baik (Williams & Hacker, 1982).

Kepuasan atlet dapat dipengaruhi oleh pengejaran kesenangan (Amorose & Anderson-Butcher, 2007; Amorose & Horn, 2001) dan mengejar keunggulan (Chelladurai, 1997). Atlet mengejar kesenangan menyangkut evaluasi atlet tentang motivasi dan pertumbuhan pribadi, sedangkan mengejar keunggulan berfokus pada evaluasi pada kinerja atlet dan kemajuan pencapaian keunggulan (Chelladurai & Mageau, 2016)

#### **b. Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014: 368-369) memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut.

##### 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Dalam konsep ini, cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa suatu perusahaan. Penilaiannya meliputi mengukur tingkat

kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa perusahaan bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan pesaing.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan diukur dengan empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan pesaing berdasarkan item yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan.

3) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk/jasa perusahaan.

4) Niat beli ulang (*repurchase intention*)

Dalam konsep ini, caranya adalah dengan menanyakan pelanggan secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan

ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk/jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.

- 6) Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*). Ketidakpuasan pelanggan meliputi complaint, return atau pengembalian produk, biaya garansi, product recall (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif, dan defections (konsumen yang beralih ke pesaing).

### c. Metode pengukuran kepuasan konsumen

Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014: 369-370) menyatakan ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu.

- 1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu komentar. Dari informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki masalah-masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

- 2) *Ghost/mystery shopping*, *Ghost/mystery shopping* dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Tujuannya untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan kelemahan

perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing. Selain itu tugas *ghost shoppers* juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja karyawan.

3) *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

4) Survei kepuasan pelanggan

Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

**d. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan**

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan yaitu dengan metode survei. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- 1) *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran kepuasan pelanggan secara langsung dengan menanyakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk/jasa perusahaan.
- 2) *Derives dissatisfaction* yaitu dengan menanyakan langsung kepada responden antara harapan dengan kenyataan terhadap produk/jasa perusahaan.

- 3) *Problem analysis* yaitu dengan meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi dan menulis saran untuk perbaikan - perbaikan.
- 4) *Importance/performance analysis/performance ratings* yaitu dengan meminta responden untuk merangking elemen-elemen berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Selain itu, dapat juga digunakan skala pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Skala pengukuran ada yang 2 point, 4 point, 5 point, sampai 7 point. Contoh skala 1 sampai 5 yaitu dari sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan.

Dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka akan memberikan dampak positif bagi perusahaan tersebut antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, meningkatnya pembelian ulang, terciptanya promosi dari mulut ke mulut oleh pelanggan, dan terciptanya loyalitas pelanggan (Sunyoto, 2013: 39).

Dimensi dengan pengecualian pemanfaatan kemampuan, strategi, pelatihan dan instruksi, dan perlakuan pribadi, agen eksternal, tenaga medis, layanan pendukung akademik, dan anggaran karena kekurangan pengaruh pemimpin atlet terhadap aspek pengalaman olahraga ini (Eys, et. al., 2007). Tujuh dimensi yang diteliti dapat dikategorikan menjadi tiga dimensi tingkat tinggi: (1) kepuasan terhadap kinerja yang terdiri dari

kinerja individu dan tim kinerja, (2) kepuasan terhadap tim yang terdiri dari integrasi tim, tim sosial kontribusi, kontribusi tugas tim, dan etika, dan (3) kepuasan atas dedikasi yang ada ditentukan oleh peringkat dedikasi pribadi

## **5. Konsep Motivasi**

### **a. Pengertian Motivasi**

Motivasi merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan keberhasilan dalam belajar dan berlatih. Motivasi juga dapat dikatakan sebagai cara untuk meningkatkan prestasi yang selalu dilatar belakangi oleh keinginan kuat individu untuk mencapai suatu tingkat keberhasilan di atas rata-rata atau ambisi kuat individu untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari hasil yang pernah diperoleh.

Motivasi didefinisikan sebagai dorongan. Dorongan merupakan suatu gerak jiwa dan perilaku seseorang untuk berbuat. Sedangkan motif dapat dikatakan suatu driving force yang artinya sesuatu yang dapat menggerakkan manusia untuk melakukan tindakan atau perilaku, dan di dalam tindakan tersebut terdapat tujuan tertentu.

Motivasi yang lebih ditentukan sendiri dikaitkan dengan pengaruh positif dan kesehatan mental yang lebih baik (Deci & Ryan, 2012), menyarankan bahwa ukuran kesehatan mental dapat menjadi tambahan yang berguna untuk penelitian tentang motivasi olahraga kompetitif. Motivasi yang ditentukan sendiri biasanya tipikal atlet yang sukses, dan terkait dengan perilaku adaptif. Praktisi dapat mendidik atlet tentang sifat

dinamis dari motivasi sehingga mereka lebih memahami kekuatan yang mendorong mereka. Untuk atlet yang memprioritaskan motif ekstrinsik, praktisi mungkin perlu memberikan pengetahuan tentang iklim motivasi kepada pelatih, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya, dengan tujuan untuk mengembangkan tugas yang melibatkan iklim (Clancy, et al, 2016)

Semboyan Olimpiade adalah "*Citius, Altius, Fortius*" (yaitu, bahasa Latin untuk "Lebih Cepat, Lebih Tinggi, Stronger") menunjukkan, banyak atlet yang ingin mendorong batas kemampuan mereka. Keinginan yang kuat untuk terus meningkat dibuktikan dengan fakta bahwa para atlet menghabiskan ratusan jam di klub olahraganya untuk mengoptimalkan setiap detail permainan mereka. Tidak diragukan lagi, motivasi kuat yang mendorong mereka. Penelitian memang menunjukkan bahwa motivasi atlet membuahkan berbagai manfaat seperti psikologis dengan kondisi baik (Martin Albo, et. al., 2012; Mouratidis, et. al., 2010), ketekunan (Pelletier, et. al., 2001), latihan yang efektif (Vink, et. al., 2015), dan performa (Gillet, et. al., 2010; Zuber, et. al., 2014), sambil berusaha untuk tetap sekolah (Sarrazin, et. al., 2002). Tapi tidak semua jenis motivasi memiliki hasil yang sama dalam jangka panjang. Apa yang tampak sangat kritis adalah bahwa atlet terlibat dalam aktivitas untuk kepentingannya sendiri, yaitu karena mereka mengalami olahraga secara inheren, menyenangkan dan menarik (yaitu, motivasi intrinsik; Deci & Ryan, 2000; Deci & Ryan, 2007; Vallerand, 2004).

Motivasi dan kaitannya dengan perilaku olahraga masih kurang dipahami dibandingkan beberapa konstruksi psikologis lainnya karena beberapa alasan. Pertama, motivasi dihasilkan dari interaksi berbagai faktor. Misalnya, motif internal (misalnya, kebutuhan akan persahabatan) dan/atau peristiwa eksternal (misalnya, hadiah uang) dapat menggerakkan orang untuk bertindak. Motivasi dapat bertindak sebagai anteseden atau hasil. Sebagai ilustrasi, motivasi yang ditentukan sendiri memprediksi tingkat kinerja yang lebih tinggi (Gillet, et. al., 2013 ), dan penghargaan menurunkan motivasi intrinsik (Deci, et. al., , 1999 ). Selain itu, motivasi dapat bertindak sebagai mediator; misalnya, motivasi berperan dalam interaksi antara perfeksionisme dan kelelahan (Appleton & Hill, 2012 ), dan antara dukungan otonomi pelatih / orang tua dan kesejahteraan (Gagne, et. al., 2003 ).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah kekuatan atau dorongan dari dalam diri manusia yang dipengaruhi oleh faktor dari dalam maupun faktor dari luar diri manusia itu untuk melakukan kegiatan dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi maupun dirinya sendiri. Dengan adanya motivasi atlet akan terdorong untuk berlatih dengan tekun agar dapat mencapai prestasi yang diinginkan.

#### **b. Dimensi dan Indikator Motivasi**

Dimensi dan Indikator motivasi dalam penelitian ini mengacu pada Rivai & Basri (2016:837) adalah sebagai berikut:

- 1) Dimensi kebutuhan akan prestasi (*need achievement*) yang terdiri dari empat indikator yaitu kebutuhan untuk mengembangkan kreativitas, kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan, kebutuhan mencapai prestasi tertinggi dan kebutuhan untuk bekerja secara efektif dan efisien.
- 2) Dimensi kebutuhan akan afiliasi (*need affiliation*) yang terdiri dari tiga indikator yaitu kebutuhan untuk diterima, kebutuhan untuk menjalin hubungan baik antar karyawan dan kebutuhan untuk ikut serta dan bekerja sama
- 3) Dimensi kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*) terdiri dari tiga indikator yaitu kebutuhan untuk memberikan pengaruh, kebutuhan untuk mengembangkan kekuasaan dan tanggung jawab dan kebutuhan untuk memimpin dan bersaing .

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian terdahulu dalam penelitian dapat membantu penulis untuk dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antar Variabel Independent dan Variabel Dependent yang memiliki kesamaan dalam penelitian, yang kemudian dapat diajukan sebagai hipotesis.

Beberapa penelitian yang terkait dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan motivasi sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian yang Relevan**

No	Nama – tahun jurnal	Judul jurnal	Tujuan Penelitian	Metode – analisis data - angket	Hasil Penelitian
1.	Trendafilova, Hardin, & Kim, 2010	<i>Satisfaction Among International Student-Athletes Who Participate in the National Collegiate Athletic Association</i>	Untuk mengetahui tingkat kepuasan (akademik dan atletik) di antara siswa-atlet internasional yang berpartisipasi dalam atletik NCAA Division I-Football Bowl Subdivision.	Analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS 17.0	Atlet pelajar internasional puas dengan dimensi yang mengukur kepuasan, termasuk layanan dukungan akademik, perawatan pribadi, kontribusi sosial tim, dan dukungan medis. Atlet pria lebih puas dengan agen eksternal (misalnya, media, komunitas lokal dan universitas) daripada atlet wanita.
2.	Ndayisenga & Tomoliyus, 2019	<i>The Perception of International Students on the Facility and Sport Tourism Event Management</i>	Untuk mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang persepsi pelanggan terhadap fasilitas manajemen acara pariwisata olahraga di lain untuk memungkinkan kelangsungan bisnis	Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan PLS - SEM dan SPSS	Terdapat pengaruh yang signifikan dari lingkungan tempat wisata terhadap kepuasan wisatawan. hubungan antara persepsi kepuasan sebagian besar lemah karena biaya transaksi yang tidak dimoderasi, dan kurangnya jenis olahraga di tempat pariwisata Malang. Lingkungan yang sesuai, jenis olahraga, tarif yang dimoderasi menjadi alat manajemen yang kuat yang membantu manajer olahraga untuk memutuskan bagaimana mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan

					kepuasan, loyalitas pelanggan.
3.	Samah, Shamsuddin, Rashid, & Amlus, 2019	<i>Mediating Effect Of Self-Satisfaction, Intrinsic Motivation And Performance. A Study On Malaysian Archers</i>	Untuk menguji pengaruh mediasi kepuasan diri dalam hubungan motivasi intrinsik dan kinerja	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling pada dua cabang olahraga panahan di tahun yang sama. nilai tes akan dianalisis menggunakan SPSS (Friedman Test).	Kepuasan diri dan motivasi intrinsik adalah determinan untuk performa atlet panahan Malaysia. Persepsi atlet tentang kepuasan dapat berkontribusi pada rasa bahagia dan motivasi seseorang yang kemudian mengarah pada perkembangan yang lebih baik.
4.	Fida, Ahmed, Al-Balushi & Singh, 2020	<i>Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman</i>	Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah dengan menggunakan model SERVQUAL pada empat bank syariah utama di Kesultanan Oman	Data penelitian dianalisis menggunakan SPSS, dan koefisien reliabilitas (Cronbach's alpha) ditetapkan. Analisis korelasi menguji hubungan yang signifikan antara variabel penelitian	Variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan berhubungan secara signifikan satu sama lain. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh bank responden yang sebagian besar adalah bank setuju respon yang berarti bahwa responden merasa puas terhadap penyediaan layanan saat ini. Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa empati dan daya tanggap merupakan dua variabel yang perlu diperhatikan oleh bank responden,
5.	Akmal & Tohidin, 2019	Studi Tingkat Kepuasan Atlet	Untuk melihat sejauh mana kepuasan atlet	Teknik pengambilan sampel dalam	Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan

		Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Unit Pelaksanaan Teknik Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (Uptd-Pplp) Sumatera Barat	terhadap pelayanan unit pelayanan kesehatan yang bertugas di UPTD PPLP sumbar	penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Instrument dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik deskriptif persentatif	kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (UPTD-PPLP) adalah 77% dan berada pada kategori baik
6.	Belle & Cantarelli, 2015	<i>Monetary Incentives, Motivation, and Job Effort in the Public Sector: An Experimental Study With Italian Government Executives</i>	Untuk mengetahui pengaruh insentif keuangan terhadap upaya yang dilakukan oleh manajer public dan jenis motivasi kerja (yaitu, motivasi intrinsik, ekstrinsik, dan pelayanan publik)	survei faktorial, untuk menyelidiki pengaruh penghargaan moneter pada upaya di antara pegawai negeri dan untuk mengeksplorasi apakah dan bagaimana berbagai jenis motivasi kerja (yaitu, intrinsik, ekstrinsik, dan public service) memoderasi hubungan antara imbalan uang dan kinerja	Penghargaan moneter tidak berpengaruh signifikan pada upaya yang dimaksudkan dari peserta studi. Hubungan antara insentif keuangan dan upaya yang dimaksudkan, yang secara keseluruhan tidak signifikan, dimoderasi secara negatif oleh motivasi intrinsik peserta, dimoderasi secara positif oleh motivasi ekstrinsik, dan tidak dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik
7	İlker Günel, Mehdi Duyan, 2020	The Effect Of Service Quality On Athlete Satisfaction: An Empirical	Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan	Pola penelitian kuantitatif metode acak sederhana dengan Pemodelan	diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan dan tingkat kepuasan atlet

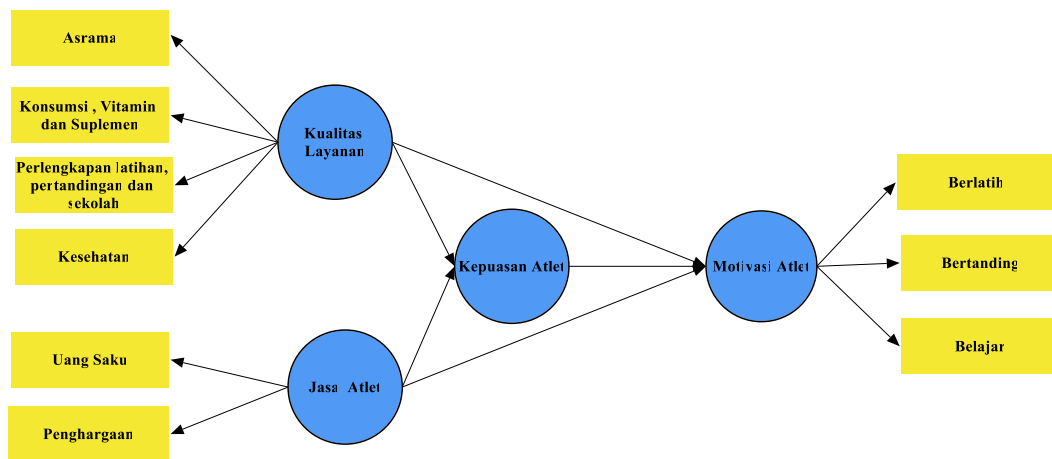
		Results From Sports Facilities Of Public Organizations	terhadap kepuasan atlet di Direktorat Pemuda dan Olahraga Provinsi dan Kota di Antalya, Isparta, dan Burdur Turki	persamaan struktural	dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan
8	Urkus Berber, Hacalet Mollaoğulları, 2020	<i>The Effect Of Service Quality On Satisfaction Of Athletes Participating In Sport Programmes</i>	Meneliti pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan dari atlet yang berpartisipasi dalam program olahraga dari lembaga publik terhadap tingkat kepuasan.	Statistik deskriptif, analisis korelasi, analisis faktor, dan analisis regresi hierarkis digunakan untuk analisis data	hasil analisis regresi hierarkis, dimensi staf yang merupakan subdimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $\beta = .210$ ; $p < 0.01$ ). Sedangkan dimensi instalasi yang merupakan subdimensi kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; ukuran program berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan ( $\beta = .567$ ; $p < 0.01$ ). Secara umum kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $\beta = .435$ ; $p < 0.01$ ).
9	Hamid Reza Goharrostami, 2016	<i>The relation between service quality of sports camps and elite athletes'</i>	Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan	Metodologi penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Untuk menganalisis data digunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan atlet. Selain

		<i>satisfaction of the national teams' freestyle &amp; Greco-Roman wrestling</i>	dengan kepuasan atlet elit gaya bebas dan gulat tim nasional Yunani Romawi.	statistik deskriptif dan inferensial seperti Kolmogorov-Smirnov, Kruskal-Wallis, Friedman, uji Binominal dan Regresi yang dihitung dengan SPSS V.22.	itu, menurut uji Friedman, tidak terdapat perbedaan rerata rangking yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan kamp pelatihan. Hasil uji binominal menunjukkan bahwa kualitas layanan di kamp pelatihan masih jauh dari yang diinginkan. Hasil Demografi menunjukkan bahwa atlet yang hadir di kamp selama periode yang lebih lama lebih puas dengan kualitas layanan yang diberikan.
--	--	--	---	--	---

### C. Kerangka Berfikir

Kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan atlet terhadap layanan yang diterima dari organisasi yang melaksanakan urusan keolahragaan merupakan aspek penting dalam rangka mewujudkan tujuan yang diinginkan. Kualitas layanan dan kepuasan atlet merupakan faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi atlet. Memberikan layanan yang berkualitas dalam proses pembinaan dan latihan bagi atlet akan meningkatkan motivasi atlet dalam menjalankan program. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, suasana asrama yang bersih dan nyaman, penyediaan konsumsi dengan asupan gizi yang baik serta menu yang

bervariasi, dukungan dalam pembelajaran di sekolah, lingkungan asrama maupun tempat berlatih yang kondusif, Pelatih yang berkualitas yang mampu memberikan program – program yang baik dan benar. Hal tersebut merupakan beberapa faktor yang membuat atlet merasa nyaman, pada saat kenyamanan itu didapatkan maka timbul kepuasan dari diri atlet sehingga memunculkan motivasi untuk belajar dan berlatih dengan giat dan diharapkan atlet bisa meraih sukses akademis dan sukses prestasi. Kerangka berpikir diringkas dalam paradigma sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Kerangka Berpikir**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
2. Insentif mempunyai pengaruh terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.

3. Kualitas layanan dan insentif mempunyai pengaruh terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
4. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
5. Insentif mempunyai pengaruh terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
6. Kualitas layanan dan insentif mempunyai pengaruh terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
7. Kualitas layanan dan insentif mempunyai pengaruh terhadap motivasi yang dimediasi kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah *survey* analitik yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi dan melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara faktor resiko dengan faktor efek. Desain penelitian *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoadmojo, 2018).

Pendekatan *cross sectional* dalam penelitian yang dilakukan untuk mengukur variabel bebas kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, Empati) dan insentif serta variabel terikat kepuasan atlet dan motivasi atlet pada waktu yang sama.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan pada PPLP DIY yang berkantor di Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I Yogyakarta, Dalem Ngadiwinatan KT II / 36 Suryoputran Alun alun selatan Yogyakarta dan Asrama PPLP DIY Sorowajan Banguntapan Bantul.

#### **C. Populasi**

Menurut Sugiyono (2013: 389) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini sejumlah 33 orang atlet PPLP dari 5 cabang olahraga

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Atlet PPLP DIY**

No	Cabang Olahraga	Jumlah atlet (orang)
1.	Atletik	6
2.	Balap Sepeda	3
3.	Panahan	9
4.	Panjat Tebing	6
5.	Voli Pasir	9
	Jumlah	33

#### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

#### **E. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen (*exogenous*) adalah variabel yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel yang lain, namun tidak dipengaruhi oleh

variabel lain dalam model. Variabel endogen (*endogenous*) adalah variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model.

1. Variabel eksogen (X): kualitas layanan dan insentif.
2. Variabel endogen (Y): kepuasan dan motivasi

Pada penelitian ini terdapat dua variabel eksogen ( $X_1$ ,  $X_2$ ), dan dua variabel endogen ( $Y_1$ ,  $Y_2$ ). Adapun definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan ( $X_1$ ), definisi operasional kualitas jasa adalah kualitas mengenai baik buruknya jasa layanan PPLP DIY di Masa Pandemi Covid 19
2. Variabel Insentif ( $X_2$ ), yaitu dukungan dana yang diberikan seperti: uang saku dan bonus.
3. Variabel kepuasan ( $Y_1$ ), yaitu sikap atlet pada kualitas layanan dan insentif yang diberikan oleh Balai Pemuda dan Olahraga DIY.
4. Variabel motivasi ( $Y_2$ ), motivasi intrinsik dan ekstrinsik adalah dorongan yang timbul dari diri atlet sendiri, ataupun faktor dari luar setelah mendapat layanan dari pemuda dan olahraga DIY maupun tenaga pelatih, pengurus PPLP DIY

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Metode Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk melakukan studi pendahuluan, menemukan masalah yang diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden nya sedikit / kecil. Wawancara dilakukan untuk mencari bahan (keterangan atau pendapat) dengan melalui tanya jawab lisan dengan pengelola, pelatih ,tenaga pendukung, dan atlet PPLP DIY. Keunggulan metode ini adalah peneliti dapat mengidentifikasi kondisi program pembinaan PPLP terkini.

2) Metode kuesioner atau angket.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuisisioner atau angket, yaitu dengan menyebarkan secara langsung daftar pernyataan berupa kuesioner tertutup yang akan diisi oleh atlet. Kuesioner terdiri dari bagian berisi identitas responden, bagian petunjuk pengisian, dan bagian terakhir berisi sejumlah pernyataan yang terstruktur. Pengisian kuesioner dilaksanakan secara online menggunakan aplikasi *google form*. Setelah formulir survei disebar maka responden atau sampel diminta untuk mengisi *google form* yang telah dirancang. Penggunaan *google form* dilakukan karena lebih efektif dan dalam rangka menegakkan protokol kesehatan dimasa pandemi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala Likert meniadakan katagori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu: (1) katagori tersebut memiliki arti

ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. (2) tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah. (3) maksud katagori SS-S-TS-STSS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju dengan pemberian skor sebagai berikut:

- 1). SS : Sangat setuju Diberi skor 4
- 2). S : Setuju Diberi skor 3
- 3). TS : Tidak setuju Diberi skor 2
- 4). ST : Sangat tidak setuju Diberi skor 1

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Arikunto (2013: 162) menyatakan bahwa kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, hingga menjadi item pernyataan, seperti terlihat pada tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Kuesioner Variabel Penelitian**

<b>Faktor</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Efek Kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan dan motivasi atlet Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) DIY di Masa Pandemi Covid 19	<i>Service Quality</i> (KualitasLayanan)	a. <i>tangible</i> (bukti fisik) b. <i>empathy</i> (perhatian) c. <i>reliability</i> (keandalan) d. <i>responsiveness</i> (ketanggapan) e. <i>assurance</i> (jaminan)
	Insentif	a. uang saku b. bonus penghargaan
	<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	a. merekomendasikan sesama atlet b. sikap atlet
	<i>Motivation</i> ( <i>Motivasi</i> )	a. motivasi ekstrinsik b. motivasi instrinsik

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas isi

Menurut Azwar (2011), menjelaskan bahwa validitas isi merupakan validitas yang estimasi lewat pengujian terhadap kelayakan atau relevansi isi tes melalui analisis rasional oleh panel yang berkompeten atau melalui expert judgment . Hasil uji validitas skala menggunakan Formula Aiken yaitu :

$$V = \sum s / [n(c-1)]$$

Keterangan:

$s = r - lo$   $lo =$  Angka penilaian validitas yang terendah (dalam hal ini adalah 1)

$c =$  Angka penilaian validitas yang tertinggi (dalam hal ini adalah 5)

$r =$  Angka yang diberikan oleh penilai

$n =$  Jumlah Expert

## 2. Reliabilitas

Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliable (*reliable*). Konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini, relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan itu sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan sebagai tidak reliabel (Azwar, 2011). Sementara itu ada juga referensi yang menyebutkan bahwa nilai  $\alpha$  sebesar 0,6 sampai 0,7 merupakan batas terendah untuk menerima reliabilitas atau keandalan (Usman & Sobari, 2013)

## H. Teknik Analisis Data

Alat analisis yang digunakan adalah *Patial Least Square* (PLS), yaitu SEM yang berbasis *variance*, dengan *software* SmartPLS 2.0. Tahapan pengujian PLS dilakukan sebagai berikut:

## 1. Uji Indikator

Uji indikator atau disebut juga *outer model* atau *measurement model* adalah menguji hubungan antara indikator terhadap variabel konstruksinya. Uji indikator ini diperoleh output validitas dan realibilitas model yang diukur dengan kriteria *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* (Wiyono, 2011).

### a. *Convergent validity*

*Convergent validity* diukur dari korelasi antara skor indikator dengan konstruksinya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,50. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang.

### b. *Discriminant validity*

*Discriminant validity* yang diukur dari *cross loading* antara indikator dengan konstruksinya. Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstruksinya lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain.

### c. *Composite reliability*

Konstruk dinyatakan reliabel apabila *composite reliability* memiliki nilai diatas 0,70.

## 2. Uji Hipotesis

*Inner model* atau *structural model* sebenarnya merupakan uji hipotesis, menggambarkan hubungan dan pengaruh antar variabel laten berdasarkan

pada *substantive theory*. Model persamaannya dapat dituliskan seperti dibawah ini.

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta + r\xi + \zeta$$

dimana:

$\eta$  = vector *endogen* (dependen) variabel laten

$\xi$  = vector *exogen* (independen) variabel laten

$\zeta$  = vector residual

Oleh karena PLS didesain untuk model *recursive*, maka hubungan antar variabel laten dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

$$\eta_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

dimana:

$\beta_{ji}$  dan  $\gamma_{jb}$  adalah koefisien jalur yang menghubungkan predictor endogen dan variabel laten exogen  $\xi_b$  dan  $\eta_i$  sepanjang range indeks I dan b. Sedangkan  $\zeta_j$  adalah *inner residual variabel*.

*Inner model* merupakan pengujian terhadap model structural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* sebagai uji *goodness of fit model*. Selain itu juga dilakukan uji signifikansi pengaruh antar konstruk dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistiknya.

### 3. Kriteria Penilaian PLS

Sebagai tambahan penjelasan dari penggunaan PLS ini, disampaikan kriteria penilaian model PLS sebagaimana diajukan oleh Chin (1998) dalam Ghozali (2008) seperti tabel berikut ini.

**Tabel 3.3.**  
**Kriteria Penilaian PLS**

No	Kriteria	Penjelasan
1	Evaluasi Model Pengukuran a. <i>Convergent Validity</i> b. <i>Discriminant Validity</i>  c. <i>Composite Reliability</i>	a. Nilai <i>loading factor</i> harus diatas 0,50 b. Setiap indikator memiliki <i>loading</i> lebih tinggi terhadap konstraknya dibandingkan dengan terhadap konstruk yang lainnya. c. <i>Composite reliability</i> nilai harus diatas 0,60
2	Evaluasi Model Struktural a. R <sup>2</sup> untuk variabel latent endogen b. Estimasi koefisien jalur	a. Hasil R <sup>2</sup> sebesar 0,67; 0,33; dan 0,19 mengindikasikan bahwa model “Baik”, “Moderat”, dan “Lemah” b. Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan, yang dapat diperoleh dengan prosedur <i>bootstrapping</i> .

**I. Tahapan Dan Alur Penelitian**

Tahapan	Kegiatan Penelitian	Metode	Subyek / Bahan	Teknik Pengumpulan Data	Teknik Analisis	Indikator Capaian
Bulan I	Penelitian Literatur Review	Sistematika Literatur Review	Jurnal – jurnal internasional	Naratif	Kualitatif	1. Dokumen Definisi layanan, insentif, kepuasan & motivasi 2. Dokumen kisi2 instrumen
Bulan II	Uji Ahli	Evaluasi	5 ahli	Teknik Delphi	Aiken	Dokumen hasil uji validasi dan reliabilitas antar rater
Bulan III	Uji coba lapangan	Survei	Atlet PPLP (sebagian)	Penyebaran angket	Product moment	Dokumen validasi empirik
Bulan IV	Pengumpulan data	Survei	Atlet PPLP DIY seluruhnya	Penyebaran angket	Pemodelan struktural -SEM dengan program SmartPLS	dokumen hasil analisis pengaruh kualitas .... sesuai rumusan masalah

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran umum lokasi penelitian**

Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) sebagai salah satu wadah pembinaan dan pengembangan atlet muda potensial untuk dikembangkan menjadi atlet berprestasi, yang terdapat pada 34 provinsi. Model pembinaan pada PPLP mengadopsi sistem pembinaan yang sistematis dan berkelanjutan dengan melibatkan atlet pada beberapa daerah yang diarahkan untuk pengembangan cabang olahraga unggulan. Keterlibatan pemerintah daerah dalam rangka pembinaan dan pengembangan atlet muda potensial melalui konsepsi cabang olahraga unggulan potensial yang menjadi binaan pemerintah daerah diharapkan relevan dengan model pembinaan dan pelatihan PPLP yang menjadi wadah pengembangan atlet berprestasi yang berkesinambungan (long term programme) sehingga pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Pemuda dan Olahraga memberikan dukungan fasilitasi dalam peningkatan dan pengembangan olahraga pada PPLP melalui dukungan dana dekonsentrasi kepada 34 provinsi.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu propinsi yang mendapatkan dukungan dana dekonsentrasi APBN untuk menyelenggarakan PPLP melalui Satuan Kerja (satker) Dinas pendidikan

Pemuda dan Olahraga Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (92.01). Pada tahun 2020 DIY memperoleh kuota untuk membina 33 atlet dari 5 cabang olahraga yaitu : Atletik, Balap Sepeda, Panahan, Panjat Tebing dan Voli Pasir. Atlet –atlet ini tinggal di asrama PPLP DIY yang terletak di Sorowajan Banguntapan Bantul. Sedangkan untuk penyelenggaraan administrasi PPLP, yaitu kantor satker Dinas pendidikan Pemuda dan Olahraga Provinsi DIY (92.01) bertempat di kantor Balai Pemuda dan Olahraga Disdikpora DIY, Dalem Ngadiwinatan Suryoputran KT II/23 Alun-alun Selatan Yogyakarta.

## 2. Deskriptif Karakteristik Responden

Penelitian yang dilakukan mengambil sampel sebanyak 33 responden. Karakteristik atlet PPLP berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1.**  
**Karakteristik Atlet PPLP Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki laki	15	45,45
2.	Perempuan	18	54,55
Jumlah		33	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2022

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa atlet PPLP perempuan (54,55%) sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki (45,45%).

**Tabel 4.2.**  
**Karakteristik Atlet PPLP DIY Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	14 -15 tahun	12	36,36
2	16 – 17 tahun	21	63,64
Jumlah		33	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2022

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa atlet PPLP DIY yang berusia 16-17 tahun lebih banyak dibandingkan usia 14 sampai 15 tahun (36,36%).

**Tabel 4.3.**  
**Karakteristik Atlet PPLP DIY Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1	SMP	8	24,24
2	SMA	25	75,76
Jumlah		33	100,00

Sumber : Data primer diolah, 22

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa atlet PPLP yang masih sekolah SMA (75,76%) lebih banyak dibandingkan yang sekolah SMP (24,24%).

### **3. Hasil analisis deskriptif**

#### **a. Kualitas layanan**

Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, dan jawaban dari masing-masing pertanyaan dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.4.**  
**Hasil Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Layanan**

No	Item	Pernyataan	Frekuensi				Mean
			STS	TS	S	SS	
<i><b>Tangible</b></i>							
1	k11	Disediakan satu tempat tidur (bed) untuk satu atlet	0	0	10	23	3,70
2	k12	Disediakan ruang makan yang bersih, memadahi dengan jarak tempat duduk yang cukup	0	2	6	24	3,70
3	k13	Makanan yang disediakan petugas merupakan makanan sehat (mengandung karbohidrat, protein, vitamin dan mineral)	0	2	10	20	3,58
4	k14	Atlet mendapatkan vitamin dan suplemen tambahan	0	2	7	23	3,67
5	k15	Perlengkapan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan	0	2	15	15	3,42
6	k16	Perlengkapan yang disediakan dalam kondisi bagus dan lengkap	0	2	15	15	3,42
7	k17	Sarana Latihan sesuai dengan standart masing – masing cabang olahraga	0	2	15	16	3,42
8	k18	Disediakan obat – obatan untuk pertolongan pertama	0	2	16	15	3,39
9	k19	Tempat cuci tangan yang dilengkapi sabun mudah diakses	0	1	13	18	3,55
10	k110	Disediakan hand sanitizer yang cukup	0	1	11	20	3,61
11	k111	Diberikan uang saku setiap bulan dengan jumlah yang cukup	0	0	13	19	3,61
12	k112	Penghargaan atas prestasi yang diraih diberikan pada atlet berupa bonus uang	0	1	10	21	3,64
<b>Rata-rata tangible</b>							<b>3,56</b>
<i><b>Reliability</b></i>							
13	k113	Petugas selalu tepat waktu dalam mengantarkan makanan ke asrama	0	1	13	19	3,55
14	k114	Dilakukan pemeriksaan kesehatan / deteksi dini penyakit / rapid tes / swab tes	0	2	13	17	3,48
15	k115	Ketepatan waktu dalam pemberian bonus kepada atlet	0	1	15	17	3,48
16	k116	Pengelola cepat dalam menanggapi keluhan atlet	0	0	20	13	3,39
<b>Rata-rata Reliability</b>							<b>3,48</b>
<i><b>Assurance</b></i>							
17	k117	Dilakukan penyemprotan disinfektan di lingkungan asrama	0	1	15	17	3,48
18	k118	Keamanan di lingkungan asrama terjaga	0	1	14	18	3,52
19	k119	Pemeriksaan suhu badan dilaksanakan secara rutin	0	2	18	13	3,33
20	k120	Disediakan ruang isolasi / ruang kesehatan bagi atlet yang sakit	0	5	17	11	3,18
21	k121	Kondisi sirkulasi udara di dalam kamar baik	0	0	19	14	3,42
<b>Rata-rata Assurance</b>							<b>3,39</b>
<i><b>Emphaty</b></i>							
22	k122	Pengelola peduli pada kesehatan atlet	0	1	13	19	3,55
23	k123	Menjaga komunikasi antara pengelola, pelatih dan atlet	0	1	10	21	3,64
24	k124	Petugas konsumsi cepat menanggapi saat ada keluhan tentang penyajian konsumsi	0	3	17	13	3,30
25	k125	Pengelola sangat memperhatikan kenyamanan asrama	0	4	15	14	3,30
26	k126	Petugas selalu memperhatikan jadwal istirahat atlet	0	4	15	14	3,30
<b>Rata-rata Emphaty</b>							<b>3,42</b>

No	Item	Pernyataan	Frekuensi				Mean
			STS	TS	S	SS	
<b>Responsiveness</b>							
27	k127	Pengelola menginformasikan hak dan kewajiban atlet	0	2	12	19	3,52
28	k128	Melakukan rujukan ke puskesmas / rumah sakit terdekat jika atlet yang sakit memerlukan perawatan lebih lanjut	0	2	14	17	3,45
29	k129	Kemampuan petugas dalam menyiapkan konsumsi sesuai dengan kebutuhan gizi atlet	0	2	13	18	3,48
30	k130	Kekonsistenan pelayanan pemberian uang saku bulanan	0	2	15	16	3,42
31	k131	Diberikan himbauan untuk selalu melakukan 3M (memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, menjaga jarak)	0	2	11	20	3,55
<b>Rata-rata Responsiveness</b>							<b>3,48</b>
<b>Rata-rata Kualitas layanan</b>							<b>3,47</b>

Sumber : Data primer diolah, 22

Kualitas layanan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,47, adapun dari kelima indikator kualitas layanan yang memiliki rata-rata terendah adalah *assurance* sebesar 3,39. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang paling rendah adalah *assurance* atau jaminan, artinya PPLP belum dapat memberikan jaminan yang diharapkan oleh atlet seperti penyemprotan disinfektan, keamanan, pemeriksaan suhu badan, ruang isolasi dan sirkulasi udara. Apabila dilihat dari semua item pertanyaan maka k120 “Disediakan ruang isolasi / ruang kesehatan bagi atlet yang sakit” mempunyai nilai terendah (3,18) artinya PPLP masih belum mampu menyediakan ruang isolasi bagi atlet yang sedang menderita sakit.

#### b. Insentif atlet

Intensif atlet terdiri dari dua pertanyaan yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.5.**  
**Hasil Analisis Dekriptif Variabel Intensif Atlet**

No	Item	Pernyataan	Frekuensi				Mean
			STS	TS	S	SS	
1	ja1	Saya selalu mendapatkan uang saku setiap bulan	0	2	14	16	3,45
2	ja2	Saya selalu mendapatkan bonus uang atas prestasi yang saya raih	0	2	16	15	3,39
<b>Rata-rata Intensif Atlet</b>							<b>3,42</b>

Sumber : Data primer diolah, 2021

Intensif atlet mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,42, dan dari kedua pertanyaan yang memiliki rata-rata terendah ja2 “Saya selalu mendapatkan bonus uang atas prestasi yang saya raih” sebesar 3,39. Hal ini dapat diartikan artinya PPLP cukup mampu memberikan bonus atas prestasi sesuai dengan harapan para atlet, hanya perlu lebih ditingkatkan lagi.

**c. Kepuasan Atlet**

Kepuasan atlet terdiri dari dua pertanyaan yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.6.**  
**Hasil Analisis Dekriptif Variabel Kepuasan Atlet**

No	Item	Pernyataan	Frekuensi				Mean
			STS	TS	S	SS	
1	kp1	Layanan uang saku bulanan cepat dan tepat	0	3	14	16	3,39
2	kp2	Petugas konsumsi cepat menanggapi saat ada keluhan dalam hal penyajian konsumsi	0	2	20	11	3,27
<b>Rata-rata Kepuasan Atlet</b>							<b>3,33</b>

Sumber : Data primer diolah, 22

Kepuasan atlet mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,33, dan dari kedua pertanyaan yang memiliki rata-rata terendah kp2 “Petugas konsumsi cepat menanggapi saat ada keluhan dalam hal penyajian konsumsi” sebesar 3,27. Hal ini dapat diartikan artinya PPLP cukup

dapat memberikan konsumsi sesuai dengan harapan para atlet, hanya perlu ditingkatkan lagi.

#### d. Motivasi atlet

Motivasi atlet terdiri dari limabelas pertanyaan yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.7.**  
**Hasil Analisis Dekriptif Variabel Motivasi Atlet**

No	Item	Pernyataan	Frekuensi				Mean
			STS	TS	S	SS	
1	mot1	Tinggal di asrama lebih terpantau jadwal latihan dan belajar setiap harinya	0	1	18	14	3,39
2	mot2	Tinggal di asrama membuat saya bisa fokus berlatih dan belajar	0	2	17	13	3,36
3	mot3	Makanan yang disediakan pengelola sangat mendukung program latihan	0	1	17	15	3,42
4	mot4	Adanya ahli gizi sehingga pola makan atlet terkontrol dengan baik	0	1	22	10	3,27
5	mot5	Pola makan di asrama yang teratur sangat mendukung program latihan	0	1	15	17	3,48
6	mot6	Terjaminnya kebersihan makanan yang disajikan	0	2	19	12	3,30
7	mot7	Kebutuhan vitamin dan suplemen tercukupi	0	2	8	22	3,64
8	mot8	Saya senang karena perlengkapan latihan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan latihan atlet	0	2	16	15	3,39
9	mot9	Saya senang karena perlengkapan bertanding yang disediakan sesuai dengan kebutuhan tanding atlet	0	2	15	16	3,42
10	mot10	Saya senang karena perlengkapan sekolah yang disediakan sesuai dengan kebutuhan sekolah atlet	0	2	16	14	3,39
11	mot11	Terjaminnya pemeriksaan kesehatan / deteksi dini penyakit	0	2	18	13	3,33
12	mot12	Dengan adanya obat – obatan untuk pertolongan pertama, membuat saya tidak khawatir apabila terjadi hal – hal yang tidak diinginkan, seperti cedera	0	2	18	13	3,33
13	mot13	Pemberantasan sarang penyakit yang dilakukan secara rutin, membuat lingkungan asrama lebih nyaman	0	2	21	10	3,24
14	mot14	Saya selalu semangat untuk berlatih sesuai jadwal	0	0	11	21	3,67
15	mot15	Saya sangat antusias bisa bertanding di kejuaraan – kejuaraan Nasional	0	2	7	23	3,67
<b>Rata-rata Motivai Atlet</b>						<b>3,42</b>	

Sumber : Data primer diolah, 22

Motivasi atlet mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,42, dan dari ke-15 pertanyaan yang memiliki rata-rata terendah mot13 “Pemberantasan sarang penyakit yang dilakukan secara rutin, membuat

lingkungan asrama lebih nyaman” sebesar 3,24. Hal ini dapat diartikan artinya PPLP cukup dapat melakukan pemberantasan penyakit secara rutin, hanya perlu lebih ditingkatkan lagi.

#### 4. Pengujian *outer model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS 3.0 untuk menilai uji indikator yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*.

##### a. *Convergent validity*

*Convergent Validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* yang diestimasi dengan *Software PLS 3.2.7*. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 (Hulland, 1999). Hasil pengolahan dengan menggunakan PLS dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
***Outer Loadings (Measurement Model) Tahap 1***

	Assurance	Emphaty	Jasa Atlet	Kepuasan _Atlet	Motivasi Atlet	Reliability	Respon siveness	Tangible
ja1			0.926					
ja2			0.947					
k11								0.460
k12								0.884
k13								0.856
k14								0.891
k15								0.875
k16								0.868
k17								0.866
k18								0.809
k19								0.844
k110								0.855
k111								0.576
k112								0.826
k113						0.873		

	Assurance	Emphaty	Jasa Atlet	Kepuasan _Atlet	Motivasi Atlet	Reliability	Respon siveness	Tangible
k114						0.778		
k115						0.536		
k116						0.564		
k117	0.859							
k118	0.911							
k119	0.788							
k120	0.853							
k121	0.682							
k122		0.895						
k123		0.912						
k124		0.778						
k125		0.829						
k126		0.794						
k127							0.875	
k128							0.898	
k129							0.942	
k130							0.872	
k131							0.870	
kp1				0.945				
kp2				0.943				
mot1					0.802			
mot2					0.826			
mot3					0.838			
mot4					0.387			
mot5					0.779			
mot6					0.749			
mot7					0.860			
mot8					0.857			
mot9					0.905			
mot10					0.866			
mot11					0.929			
mot12					0.838			
mot13					0.810			
mot14					0.601			
mot15					0.808			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa indikator *tangible* (k11 sampai k12) ada dua pertanyaan yang memiliki nilai *outer loadings* lebih kecil dari 0,7 yaitu k11 dan k111. Kedua pertanyaan adalah pertanyaan yang tidak valid untuk mengukur konstruksinya dan harus dihapus.

Indikator *reliability* (k13 sampai k16) mempunyai dua pertanyaan yang memiliki nilai *outer loadings* lebih kecil dari 0,7 yaitu k15 dan k17. Kedua pertanyaan adalah pertanyaan yang tidak valid untuk mengukur konstruksinya dan harus dihapus.

Indikator *assurance* (k17 sampai k21) mempunyai satu pertanyaan yang memiliki nilai *outer loadings* lebih kecil dari 0,7 yaitu k21. Indikator *assurance* tinggal memiliki 4 pertanyaan yang dapat digunakan sebagai pengukur dari indikator tersebut.

Indikator *empathy* terdiri dari 5 pertanyaan (k122 sampai k126) yang mempunyai nilai *outer loadings* lebih besar dari 0,7. Semua pertanyaan pada indikator *empathy* adalah valid untuk digunakan sebagai pengukur dari indikator tersebut.

Variabel jasa atlet terdiri dari 2 pertanyaan (ja1 dan ja2) yang mempunyai nilai *outer loadings* lebih besar dari 0,7. Semua pertanyaan pada variabel jasa atlet adalah valid untuk digunakan sebagai pengukur dari indikator tersebut.

Variabel kepuasan atlet terdiri dari 2 pertanyaan (kp1 dan kp2) yang mempunyai nilai *outer loadings* lebih besar dari 0,7. Semua pertanyaan pada variabel kepuasan atlet adalah valid untuk digunakan sebagai pengukur dari indikator tersebut.

Variabel motivasi atlet (mot1 sampai mot15) mempunyai dua pertanyaan yang memiliki nilai *outer loadings* lebih kecil dari 0,7 yaitu mot4 dan mot14. Variabel motivasi atlet tinggal memiliki 13

pertanyaan yang dapat digunakan sebagai pengukur dari indikator tersebut.

**Tabel 4.9**  
***Outer Loadings (Measurement Model) Tahap 2***

	Assurance	Emphaty	JasaAtlet	Kepuasan Atlet	Motivasi Atlet	Reliability	Respon siveness	Tangible
ja1			0.926					
ja2			0.947					
kl2								0.893
kl3								0.862
kl4								0.905
kl5								0.871
kl6								0.862
kl7								0.863
kl8								0.811
kl9								0.842
kl10								0.858
kl12								0.828
kl13						0.913		
kl14						0.904		
kl17	0.851							
kl18	0.919							
kl19	0.820							
kl20	0.860							
kl22		0.895						
kl23		0.912						
kl24		0.778						
kl25		0.829						
kl26		0.795						
kl27							0.875	
kl28							0.898	
kl29							0.942	
kl30							0.872	
kl31							0.871	
kp1				0.944				
kp2				0.943				
mot1					0.806			
mot2					0.828			
mot3					0.833			
mot5					0.771			
mot6					0.745			
mot7					0.864			
mot8					0.873			
mot9					0.919			
mot10					0.871			
mot11					0.932			
mot12					0.846			
mot13					0.800			
mot15					0.799			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pengujian *outer loadings* tahap 2, semua pertanyaan pada masing-masing variabel telah nilai lebih kecil dari 0,7 ehingga pertanyaan yang dapat digunakan sebagai pengukur dari indikator tersebut. Hasil *outer loading* tahap 2 ini dapat dilihat dalam diagram berikut ini.



**Grafik 4.1**  
**Outer Loadings (Measurement Model) Tahap 2**

**b. Discriminant Validity**

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang lebih besar dibanding nilai *loading* jika

dikorelasikan dengan variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* pada tabel 4.110.

**Tabel 4.10**  
**Nilai AVE dan Koefisien Korelasi**

	AVE	Akar AVE	Ass	Emp	Jasa	Kep	KL	Mot	Rel	Resp	Tang
Ass	0,746	0,863	1,000								
Emp	0,711	0,843	0,890	1,000							
Jasa	0,877	0,937	0,677	0,732	1,000						
Kep	0,891	0,944	0,657	0,732	0,786	1,000					
KL	0,663	0,814	0,900	0,953	0,828	0,799	1,000				
Mot	0,704	0,839	0,719	0,797	0,873	0,880	0,884	1,000			
Rel	0,826	0,909	0,730	0,788	0,865	0,831	0,887	0,882	1,000		
Resp	0,795	0,892	0,850	0,888	0,767	0,737	0,934	0,862	0,821	1,000	
Tang	0,740	0,860	0,797	0,876	0,819	0,775	0,961	0,849	0,857	0,829	1,000

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat jelaskan bahwa dari hasil semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50, meskipun masih ada variabel yang memiliki akar AVE lebih rendah dari koefisien korelasi antar satu variabel dengan variabel lainnya sehingga dapat dikatakan data memiliki *discriminant validity* yang cukup baik.

### c. *Composite Reliability*

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu variabel dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing variabel. Variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai *composite reliability* diatas 0,70 dan AVE berada diatas 0,50. Pada Tabel 4.11 akan disajikan nilai *Composite Reliability*.

**Tabel 4.11**  
***Composite Reliability***

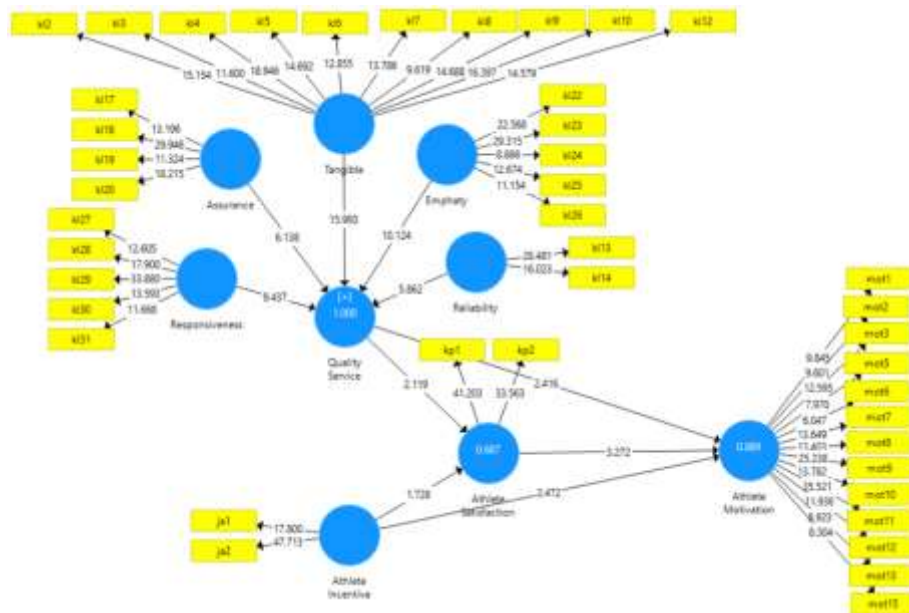
Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Ass	0,921
Emp	0,925
Jasa	0,935
Kep	0,942
KL	0,981
Mot	0,969
Rel	0,904
Resp	0,951
Tang	0,966

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.11 menginformasikan bahwa seluruh variabel memenuhi *composite reliability* karena nilainya diatas angka yang direkomendasikan, yaitu diatas 0,7 yang sudah memenuhi kreteria realibel. Berdasarkan dari hasil evaluasi secara keseluruhan, baik *convergent. discriminant validity*, *composite reliability*, yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator sebagai pengukur variabel laten merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

### **5. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)**

Pengujian *inner model* atau model *struktural* dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.



**Gambar 4.2 Model Struktural (Sumber: Output Smart PLS 3.0)**

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa *covariance* pengukuran indikator dipengaruhi oleh konstruk laten atau mencerminkan variasi dari konstruk unidimensional yang digambarkan dengan bentuk *elips* dengan beberapa anak panah dari konstruk ke indikator. Model ini menghipotesiskan bahwa perubahan pada konstruk laten mempengaruhi perubahan pada indikator. Model struktural tersebut diatas dua variabel eksogen yaitu *quality service*, dan *athlete incentive* serta dua variabel endogen yaitu *athlete satisfaction* dan *athlete motivation*.

Penilaian model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen yang mempunyai pengaruh substantif.

Tabel 4.12 memperlihatkan hasil *estimasi R-square* dengan menggunakan *SmartPLS*.

**Tabel 4.12**  
**Nilai *R-Square***

Variabel	<i>R-Square</i>
Kepuasan atlet	0,687
Motivasi atlet	0,889

Sumber: Output Smart PLS 3.0

Tabel 4.22 menunjukkan nilai *R-square* kepuasan atlet sebesar 0,687. Besarnya pengaruh kualitas layanan dan jasa atlet terhadap kepuasan atlet yaitu 0,687 yang dapat diartikan bahwa variabel kualitas layanan dan jasa atlet mampu mempengaruhi kepuasan atlet sebesar 0,687 atau 68,7%. Pengaruh simultan variabel kualitas layanan dan jasa atlet terhadap kepuasan atlet dapat dilakukan dengan uji F dengan persamaan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 F_{\text{hitung}} &= \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)} \\
 &= \frac{0,687 / (2 - 1)}{(1 - 0,687) / (33 - 2)} \\
 &= 68,20
 \end{aligned}$$

Nilai F tabel ( $df_1 = 2-1$ ;  $df_2 = 33-2$ ) untuk alpha 0,05 sebesar 4,160. Nilai F hitung ( $68,20 > F$  tabel (4,160) sehingga terdapat pengaruh simultan kualitas layanan dan jasa atlet terhadap kepuasan atlet. Tabel 4.22 menunjukkan nilai *R-square* motivasi atlet sebesar 0,889. Besarnya pengaruh kualitas layanan, jasa atlet dan kepuasan atlet terhadap motivasi atlet yaitu 0,889 yang dapat diartikan bahwa variabel kualitas

layanan, jasa atlet dan kepuasan atlet mampu mempengaruhi motivasi atlet sebesar 0,889 atau 88,9%. Pengaruh simultan variabel kualitas layanan, jasa atlet dan kepuasan atlet terhadap motivasi atlet dapat dilakukan dengan uji F dengan persamaan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 F_{\text{hitung}} &= \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)} \\
 &= \frac{0,889 / (3 - 1)}{(1 - 0,889) / (33 - 3)} \\
 &= 120,42
 \end{aligned}$$

Nilai F tabel (df1 = 3-1; df2 = 33-3) untuk alpha 0,05 sebesar 3,316. Nilai F hitung (120,42) > F tabel (3,316) sehingga terdapat pengaruh simultan kualitas layanan, jasa atlet dan kepuasan atlet terhadap motivasi atlet. Pengujian *Goodness of Fit Index (GoF)* bertujuan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) yang diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

dimana :

$$AVE = (0,663 + 0,877 + 0,891 + 0,704) / 4 = 0,784$$

$$R^2 = (0,687 + 0,889) / 2 = 0,788$$

sehingga :

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{0,884 \times 0,788} \\
 &= 0,786
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan GoF menunjukkan nilai 0,786. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*)

secara keseluruhan adalah baik karena nilai GoF lebih dari 0,25 (Skala moderat) . Selain dengan menggunakan *R-square*, *goodness of fit model* juga diukur dengan menggunakan *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - \{ (1 - R_Z^2) (1 - R_Y^2) \}$$

dimana  $R_Z$ ,  $R_Y$  adalah *R-square* variabel endogen.

Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran  $Q^2$  ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Perhitungan *goodness of fit model* adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - \{ (1 - R_Z^2) (1 - R_Y^2) \} \\ &= 1 - (1 - 0,687) (1 - 0,889) \\ &= 0,965 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, 96,5 persen menghubungkan variabel motivasi atlet yang dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, jasa atlet dan kepuasan atlet , sedangkan sisanya 3,5 persen dijelaskan oleh variabel yang tidak masuk kedalam model.

## 6. Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel

penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 4.13 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.

**Tabel 4.13**  
**Result For Inner Weights**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Athlete_Satisfaction -> Athlete_Motivation	0.379	0.368	0.116	3.272	0.001
Athlete_Incentive -> Athlete_Motivation	0.300	0.307	0.122	2.472	0.007
Athlete_Incentive -> Athlete_Satisfaction	0.395	0.420	0.229	1.728	0.042
Quality_Service -> Athlete_Motivation	0.332	0.333	0.138	2.416	0.008
Quality_Service -> Athlete_Satisfaction	0.472	0.446	0.223	2.119	0.017
Athlete_Incentive -> Athlete_Satisfaction -> Athlete_Motivation	0.150	0.158	0.103	1.456	0.073
Quality_Service -> Athlete_Satisfaction -> Athlete_Motivation	0.179	0.161	0.094	1.899	0.029

Sumber: Output Smart PLS 3.0

Tabel diatas menunjukkan hasil uji hipotesis yang dapat dijelaskan pada uraian berikut ini.

- a. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,119 dan *P-Values* sebesar 0,017 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,472 yang mengartikan adanya pengaruh positif atau dapat dikatakan semakin baik kualitas layanan maka kepuasan atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya.

- b. Insentif atlet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 1,686 dan *P-Values* sebesar 0,042 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,395 yang mengartikan adanya pengaruh positif atau dapat dikatakan semakin baik insentif atlet maka kepuasan atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya.
- c. Kepuasan atlet berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 3,272 dan *P-Values* sebesar 0,001 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,379 yang mengartikan adanya pengaruh positif atau dapat dikatakan semakin baik kepuasan atlet maka motivasi atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya.
- d. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,416 dan *P-Values* sebesar 0,008 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,332 yang mengartikan adanya pengaruh positif atau dapat dikatakan semakin baik kualitas layanan maka motivasi atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya.
- e. Insentif atlet berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,472 dan *P-Values* sebesar 0,007 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,300 yang mengartikan adanya pengaruh positif atau dapat dikatakan

semakin baik insentif atlet maka motivasi atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya.

- f. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet melalui kepuasan atlet. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 1,899 dan *P-Values* sebesar 0,029 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,179 yang mengartikan adanya pengaruh tidak langsung yang positif atau dapat dikatakan kepuasan memediasi secara positif pada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi.
- g. Insentif atlet tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet melalui kepuasan atlet. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 1,456 dan *P-Values* sebesar 0,073 (signifikansi lebih besar dari 0,05).

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet PPLP di masa pandemi Covid 19. Semakin baik kualitas layanan maka kepuasan atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Günel & Duyan (2020) yang mengungkapkan kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta tingkat kepuasan atlet dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan tinggi.

Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra,2011: 180). Faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Atlet PPLP akan merasakan kualitas layanan yang diterima pada waktu menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di tempat latihan dan selama menjalani kehidupan di asrama. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, suasana asrama yang bersih dan nyaman, penyediaan konsumsi dengan asupan gizi yang baik serta menu yang bervariasi, dukungan dalam pembelajaran di sekolah, lingkungan asrama maupun tempat berlatih yang kondusif, pelatih yang berkualitas yang mampu memberikan program-program yang baik dan benar (Kroupis et al., 2019:579-592 ).

## **2. Pengaruh insentif atlet terhadap kepuasan atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa intensif atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet PPLP di masa pandemi Covid 19. Semakin baik insentif atlet maka kepuasan atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya. Kepuasan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2012: 52).

Pemberian insentif yang tepat akan berpengaruh positif terhadap kepuasan atlet. Adanya insentif yang berupa bonus, hadiah maupun penghargaan juga akan memberikan dampak yang positif bagi atlet. Atlet PPLP akan merasa termotivasi dan bersemangat untuk berlatih serta akan muncul dorongan atlet untuk lebih berprestasi.

Pada variabel insentif, indikator tunjangan bulanan memperoleh nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan bonus uang. Artinya, para atlet umumnya menganggap pemberian uang saku setiap bulan sudah cukup baik, dibandingkan dengan bonus uang atas prestasi. Rbehat, *et. al* (2018) membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara insentif (keuangan, moral) dan kepuasan kerja, atau antara insentif dan kinerja pekerjaan, apakah hubungan ini positif atau negatif. Hubungan tersebut positif apabila karyawan puas dengan insentif mereka terlepas dari jenis insentif. Sebaliknya, hubungannya adalah negatif ketika karyawan tidak puas dengan insentif mereka terlepas dari jenis insentif. Apabila insentif keuangan lebih banyak diberikan maka kepuasan kerja akan lebih meningkat (Erbaşı & Arat, 2012).

### **3. Pengaruh kepuasan atlet terhadap motivasi atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi atlet PPLP di masa pandemi Covid 19. Semakin baik kepuasan atlet maka motivasi atlet juga akan

semakin tinggi begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Adam dan Kamase, (2019) serta Ekhsan (2019:55) yang menyatakan bahwa memberikan layanan yang berkualitas dalam proses pembinaan dan latihan bagi atlet akan meningkat motivasi atlet dalam berlatih. Samah *et. al* (2019) juga menyatakan persepsi atlet tentang kepuasan dapat berkontribusi pada rasa bahagia dan motivasi seseorang yang kemudian mengarah pada perkembangan yang lebih baik

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2011: 227). Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik.

#### **4. Pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi atlet PPLP di masa pandemi Covid 19. Semakin baik kualitas layanan maka motivasi atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya.

Motivasi olahraga merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensi. Ini dipengaruhi oleh banyak faktor dan dapat menyebabkan sejumlah konsekuensi. Selain itu, motivasi dan regulasi intrinsik tidak hanya diidentifikasi sebagai hal yang penting untuk memungkinkan atlet mengalami partisipasi yang memuaskan dalam olahraga, tetapi bentuk

motivasi yang ditentukan sendiri ini juga mengarah ke tingkat pencapaian yang lebih tinggi (Maugeri et al., 2020). Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi atlet untuk indikator latihan sesuai jadwal dan semangat untuk dapat bersaing di kejuaraan nasional merupakan indikator tertinggi dengan rata-rata 3,67. Sedangkan indikator pemberantasan sarang penyakit yang dilakukan secara rutin rata-rata terendah sebesar 3,24.

#### **5. Pengaruh insentif atlet terhadap motivasi atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa insentif atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi atlet PPLP di masa pandemi Covid 19. Semakin baik insentif atlet maka motivasi atlet juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya. Insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang sengaja diberikan kepada atlet untuk mendorong atlet supaya bersemangat dalam latihan, lebih produktif dan meningkatkan prestasi sesuai target organisasi (Asnawi & Simanjuntak, 2019).

Insentif yang diberikan kepada atlet adalah suatu penghargaan dengan tujuan untuk mendorong dan membangkitkan motivasi dalam meningkatkan prestasi atlet, bahwa insentif yang dimaksud antara lain hadiah seperti uang bonus, piala, atau penghargaan lainnya, termasuk didalam motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Masalah yang sering dialami oleh pemain dalam pertandingan adalah pemain kurang termotivasi untuk berprestasi atau menjadi juara.

## **6. Pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi atlet melalui kepuasan atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet melalui kepuasan atlet PPLP di masa pandemi Covid 19. Ada pengaruh tidak langsung yang positif atau dapat dikatakan kepuasan memediasi secara positif pada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan atlet, kualitas pelayanan juga berpengaruh langsung terhadap motivasi atlet.

Motivasi berprestasi merupakan faktor yang penting bagi keberhasilan seorang atlet. Jika seorang atlet memiliki motivasi berprestasi tinggi akan memperlihatkan sikap positif dan menganggap bahwa keberhasilan yang dicapainya selama ini adalah hasil kerja kerasnya, bukan karena ada faktor keberuntungan semata. Sebaliknya jika seorang atlet memiliki motivasi berprestasi yang rendah akan bersikap pasif menunggu adanya instruksi atau pengarahan dari pelatihnya, karena dia merasa kurang percaya pada kemampuan dirinya sehingga tidak ada keinginan untuk berusaha atau bekerja lebih keras lagi di saat kualitas permainannya sedang menurun.

## **7. Pengaruh insentif atlet terhadap motivasi atlet melalui kepuasan atlet**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa insentif atlet tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi atlet melalui kepuasan atlet

PPLP di masa pandemi Covid 19. Tidak ada pengaruh tidak langsung atau dapat dikatakan kepuasan tidak memediasi pada pengaruh intensif atlet terhadap motivasi. Insentif tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan atlet, tetapi secara langsung mempengaruhi motivasi atlet. Pengaruh pengaruh kepuasan atlet sebagai variabel intervening antara kualitas pelayanan dan motivasi secara langsung dipengaruhi oleh manajemen kualitas pelayanan yang baik melalui indikator-indikatornya.

Tinggi rendahnya motivasi berprestasi pada atlet dapat berasal dari mereka sendiri (intrinsik) dan bisa pula dari luar diri mereka (ekstrinsik). Seorang atlet bisa mengungkapkan perasaan puas setelah memperlihatkan permainan yang dianggap baik olehnya, meskipun ia kalah. Pemain juga bisa mengungkapkan perasaan tidak puas meskipun menang, karena lawan yang dihadapi tingkatan kelasnya lebih rendah dan merasa bermain biasa-biasa saja. Ini menunjukkan adanya motivasi berprestasi yang tinggi dalam diri pemain tersebut. Motivasi ini tidak saja muncul karena dorongan dari insentif semata-mata namun kepuasan dalam diri pemain tersebut.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
  2. Terdapat pengaruh insentif terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
  3. Terdapat pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
  4. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
  5. Terdapat pengaruh insentif terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
  6. Terdapat pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap motivasi atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
  7. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi yang dimediasi kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.
- Tidak terdapat pengaruh insentif terhadap motivasi yang dimediasi kepuasan atlet PPLP DIY di masa pandemi Covid 19.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi pengelola PPLP untuk meningkatkan perhatian terhadap fasilitas fisik diantaranya fasilitas asrama, tempat latihan, makanan, peralatan latihan, kompetisi dan sekolah, kesehatan, perlindungan terhadap kemungkinan tertular penyakit dan pemberian insentif yang teratur dan tepat sasaran. Selain itu pengelola PPLP diharapkan untuk mampu menjalin hubungan kekerabatan yang erat dan sekaligus berkomunikasi menggunakan empati, dimana pengelola harus lebih mendengarkan keluhan dari atlet, sehingga manajer dapat menggali lebih dalam keinginan dan keluhan atlet, yang kemudian dapat diberikan haknya.
2. Penelitian lebih lanjut disarankan agar penelitian ini dikembangkan dengan menggunakan variabel-variabel lain dan mengambil sampel dari populasi yang lebih luas cakupan wilayah maupun cabang olahraganya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdelkrim, N.B., Chaouachi, A., Chamari, K., Chtara, M., & Castagna, C. (2010). Positional role and competitive level differences in elite level mens basketball players. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 24(5), 1346-1355.
- Adam, F., & Kamase, J. (2019). The effect competence and motivation to satisfaction and performance. *International Journal of Scientific and Technology Research*
- Akmal, A., & Tohidin, D. (2019). *Studi Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknik Daerah Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (UPTD-PPLP) Sumatera Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Amorose, A. J., & Anderson-Butcher, D. (2007). Autonomy-supportive coaching and self-determined motivation in high school and college athletes: A test of self-determination theory. *Psychology of sport and exercise*, 8(5), 654-670.
- Amorose, A. J., & Horn, T. S. (2000). Intrinsic motivation: Relationships with collegiate athletes' gender, scholarship status, and perceptions of their coaches behavior. *Journal of Sport Exercise Psychology*, 22, 63-84
- Andersen, S. S., Houlihan, B., & Ronglan, L. T. (2015). Systems and the development of elite athletes. In *Managing elite sport systems* (pp. 15-27). Routledge.
- Appleton, P.R., & Hill, A.P. (2012) Perfectionism and Athlete Burnout in Junior Elite Athletes: The Mediating Role of Motivation Regulations. *Journal of Clinical Sport Psychology*, 6, 129-145
- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Asnawi, M & Simanjuntak, M. U. (2019). Pengaruh Pemberian Bonus Dan Insentif Terhadap Prestasi Atlet Pada Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Sumatera Utara. *Jurnal Bisnis Corporate*, Vol. 4, No. 2..
- Brooks, C.M. (2013). Sorting through the motor performance abilities maze. *New Studies in Athletics*, 3(4), 135-142.
- Burns, G. N., Jasinski, D., Dunn, S. C., & Fletcher, D. (2012). Athlete identity and athlete satisfaction: The nonconformity of exclusivity. *Personality and Individual Differences*, 52(3), 280-284.

- Cardoso, V. D., de Castro Haiachi, M., Filho, A. R. R., & Gaya, A. C. A. (2018). *Financial support for paralympic athletes in Brazil*. *Journal of Physical Education (Maringa)*. <https://doi.org/10.4025/jphyseduc.v29i1.2963>
- Carpentier, J., & Mageau, G. A. (2016). Predicting sport experience during training: The role of change-oriented feedback in athletes' motivation, self-confidence and needs satisfaction fluctuations. *Journal of sport and exercise psychology*, 38(1), 45-58.
- Chelladurai, P., & Riemer, H. A. (1997). A classification of facets of athlete satisfaction. *Journal of sport management*, 11(2), 133-159.
- Clancy, R. B., Herring, M. P., MacIntyre, T. E., & Campbell, M. J. (2016). A review of competitive sport motivation research. *Psychology of Sport and Exercise*, 27, 232-242.
- Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125, 627-668.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-Determination Theory and The Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychology*, 55(1), 68-78.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2007). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(1), 14.
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019). The Impact Of Motivation, Work Satisfaction And Compensation On Employee's Productivity In Coal Companies. <https://doi.org/10.2991/icoemis-19.2019.55>
- Eys, M.A., Loughhead, T.M., & Hardy, J. (2007) Athlete Leadership Dispersion and Satisfaction In Interactive Sport Teams, *Psychology of Sport and Exercise* 8, 281-296.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517.
- Gagné, M., Ryan, R. M., & Bargmann, K. (2003). Autonomy support and need satisfaction in the motivation and well-being of gymnasts. *Journal of Applied Sport Psychology*, 15, 372-390.
- Gallardo-Gallardo, E., Dries, N., & González-Cruz, T. F. (2013). What is the meaning of 'talent' in the world of work? *Human Resource Management Review*, 23(4), 290-300.

- Gaol L, Jimmy. (2014). *A to Z Human Capital : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ghozali, I. (2008), *Structural Equation Modelling*, Edisi II, Universitas Diponegoro, Semarang
- Gillet, N., Vallerand, R.J., Amoura, S., & Baldes, B (2010) Influence of coaches' autonomy support on athletes' motivation and sport performance: A test of the hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Psychology of Sport and Exercise* 11, 155-161.
- Gillet, N., Vallerand, R.J., & Paty, B (2013) Situational motivational profiles and performance with elite performers. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, pp. 1200–1210
- Günel, İ., & Duyan, M. (2020). The effect of service quality on athlete satisfaction: an empirical results from sports facilities of public organizations. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 5(3).
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanggraeni Dewi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE. UI.
- Hasibuan, Malayu. (2012). *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hodge, K., Lonsdale, C., & Ng, J. Y. (2008). Burnout in elite rugby: Relationships with basic psychological needs fulfilment. *Journal of Sports Sciences*, 26(8), 835-844.
- Hodge, K., Lonsdale, C., & Jackson, S.A. (2009) Athlete Engagement in Elite Sport: An Exploratory Investigation of Antecedents and Consequences. *Journal The Sport Psychologist*, 23, 186-202.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195–204.
- Ihsanuddin. (2020). Breaking News: Jokowi Umumkan Dua Orang di Indonesia Positif Corona. Retrieved from kompas.com website: <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/02/11265921/breaking-news-jokowi-umumkan-dua-orang-di-indonesia-positif-corona>

- Indonesia, R. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik. *Jakarta: Sekretariat Negara*.
- Irianto, Djoko Pekik. (2002). *Dasar Kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Kampf, G. (2020). Potential role of inanimate surfaces for the spread of coronaviruses and their inactivation with disinfectant agents. *Infection Prevention in Practice*, 2(2), 100044.
- Karami, A., Dolatabadi, H.R., & Rajaeepour, S., (2013) Analyzing the Effectiveness of reward Management System on Employee Performance through the Mediating Role of Employee Performance Case Study: Isfahan Regional Electric Company 2013, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 9.
- Kemenpora. (2010). Penyajian Data dan Informasi Statistik Keolahragaan Tahun 2010. Jakarta: Kementerian Pemuda dan Olahraga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Bahasa Indonesia Jakarta: Rajawali.
- Kroupis, Ilias; Kouli, Olga; Kourtessis, Thomas. (2019). Physical Education Teacher's Job Satisfaction and Burnout Levels in Relation to School's Sport Facilities. *International Journal of Instruction*, v12 n4 p579-592 Oct 2019.
- Harsuki (2012). *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Herliandry, L.D., Nurhasanah, Suban, M.E., dan Kuswanto, H. (2020). Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 22, No. 1.
- Lupiyoadi, R (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Marjuni, S, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: CV. Sah Media.
- Martín-Albo, J., Núñez, J.L., Domínguez, E., León, L., & Tomás, J.M. (2012) Relationships between intrinsic motivation, physical self-concept and satisfaction with life: A longitudinal study, *Journal of Sports Sciences*, 30:4, 337-347

- Moreira, A.C. and da Silva, P.M. (2015). 'The trust-commitment challenge in the service quality-loyalty relationship'. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 28, No. 3, pp.253–266.
- Mouratidis, A., Lens, W., & Vansteenkiste, M. (2010). How you provide corrective feedback makes a difference: The motivating role of communicating in an autonomy-supporting way. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 32(5), 619–637.
- Mubarok, E. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengantar Keunggulan Bersaing*. Bogor: Penerbit In Media.
- Ndayisenga, J. & Tomoliyus (2019). The Perception of International Students on the Facility and Sport Tourism Event Management. *Sport Mont*, 17(2), 53-58.
- Nomor, U. U. R. I. (3). Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional. *Jakarta: Biro Humas dan Hukum Kementerian Negara Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia*.
- Parks, Janet B., (2011). *Contemporary Sport Management*. USA: Human Kinetics Champaign II.
- Pelletier, L.G., Fortier, M.S., Vallerand, R.J., & Bri`ere, N.M., (2001) Associations Among Perceived Autonomy Support, Forms of Self-Regulation, and Persistence: A Prospective Study, *Motivation and Emotion*, 25( 4)
- Pillay, L., van Rensburg, D. C. C. J., van Rensburg, A. J., Ramagole, D. A., Holtzhausen, L., Dijkstra, H. P., & Cronje, T. (2020). Nowhere to hide: The significant impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) measures on elite and semi-elite South African athletes. *Journal of Science and Medicine in Sport*, 23(7), 670-679.
- Putra, A. K., & Frianto, A. (2018). *Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kepuasan Kerja*. Bisma (Bisnis Dan Manajemen). <https://doi.org/10.26740/bisma.v6n1.p59-66>
- Rivai, V & Basri. (2016). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Grafindo.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saleh, A Muwafik. (2010 ). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Samah, I. H. A., Shamsuddin, A. S., Rashid, I. M. A., & Amlus, M. H. (2019). Mediating effect of self-satisfaction, intrinsic motivation and

- performance. A study on malaysian archers. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(12), 2981-2984.
- Sarrazin, P, Vallerand, R., Guillet, L., Pelletier, L., & Cury, F (2002) Motivation and dropout in female handballers: a 21-month prospective study. *European Journal of Social Psychology*, Vol. 32 (3), 395-418.
- Schein, Edgar H., (2016), *Organizational Culture and Leadership*, Jossey Bass, San Francisco.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta. 135
- Sukadiyanto. (2011). *Pengantar Teori dan Metodologi Melatih Fisik*. Bandung: Lubuk Agung.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Tansley, C. (2011). What do we mean by the term “talent” in talent management? *Industrial and commercial training*, 43(5), 266-274
- Terry, George R dan.Rue, (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*, penerjemah G.A Ticoalu. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono,F & Chandra, G. ( 2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi .
- Tjiptono, F. (2014). Strategi Pemasaran (cetakan keenam). *Yogyakarta*
- Trendafilova, S., Hardin, R., & Kim, S. (2010). Satisfaction among international student-athletes who participate in the National Collegiate Athletic Association. *Journal of Intercollegiate Sport*, 3(2), 348-365.
- Vallerand, R.J., (2004). Intrinsic and Extrinsic Motivation in Sport. *Encyclopedia of Applied Psychology* 2, 427–435. doi:10.1016/b0-12-657410-3/00835-7
- Vink, Kristi; Raudsepp, Lennart; Kais, Kristjan (2015). Intrinsic motivation and individual deliberate practice are reciprocally related: Evidence from a longitudinal study of adolescent team sport athletes. *Psychology of Sport and Exercise*, 16(), 1–6.
- Wicaksono, P. D., & Aprianingsih, A. (2016). *The Effects of Service Quality To Loyalty Intention : the Mediating Impact of Customer Satisfaction* ( Case Study : Rewa Fight Gym ). *Journal of Business and Management*, 5(1), 59–69.

- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis, Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Williams, J. M., & Hacker, C. M. (1982). Causal relationships among cohesion, satisfaction, and performance in women's intercollegiate field hockey teams. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 4(4), 324-337.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Indonesia: Mitra Wacana Media.
- Zuber, C., Zibung, M., & Conzelmann, A., (2014) Motivational patterns as an instrument for predicting success in promising young football players, *Journal of Sports Sciences*, DOI: 10.1080/02640414.2014.928827.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
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: Gk.uny.ac.id E-mail: humas\_filo@uny.ac.id

Nomor : 775/UN34.16/PT.01.04/2022  
Lamp. : 1 Bendel Proposal  
Hal : Izin Penelitian

4 Januari 2022

Yth . Pejabat Pembuat Komitmen Satker Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Provinsi DIY

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

Nama : Agung Etti Hendrawati  
NIM : 20732251038  
Program Studi : Pendidikan Kepeleatihan Olahraga - S2  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN DAN MOTIVASI ATLET PUSAT PENDIDIKAN DAN LATIHAN OLARAHAGA PELAJAR DIMASA PANDEMI  
Waktu Penelitian : 1 Agustus - 30 September 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.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGIUNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAANAlamat : 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 : 800/UN34.16/PT.01.04/2022

26 Januari 2022

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth. Dr. Rumpis Agus Sudarko, M.S.

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

Nama : Agung Etti Hendrawati  
NIM : 20732251038  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN DAN MOTIVASI ATLET PUSAT PENDIDIKAN DAN  
LATIHAN OLAHRAGA PELAJAR DI MASA PANDEMI  
Waktu Penelitian : 1 - 13 Agustus 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. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes.  
NIP 19820815 200501 1 002

Tembusan :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI

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 : 801/UN34.16/PT.01.04/2022  
Lamp. : 1 Bendel Proposal  
Hal : **Izin Penelitian**

26 Januari 2022

Yth . **Drs. Agung Nugroho, M.Si.**

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

Nama : Agung Etti Hendrawati  
NIM : 20732251038  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN DAN MOTIVASI ATLET PUSAT PENDIDIKAN DAN  
LATIHAN OLAHRAGA PELAJAR DI MASA PANDEMI  
Waktu Penelitian : 1 - 13 Agustus 2021

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

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Wskt Dekan Bidang Akademik,

Tembusan :

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

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI

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 : 806/UN34.16/PT.01.04/2022

26 Januari 2022

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian**

Yth . **Djoko Sutrisno, S.Pd.**

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

Nama : Agung Etti Hendrawati  
NIM : 20732251038  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN DAN MOTIVASI ATLET PUSAT PENDIDIKAN DAN  
LATIHAN OLAHRAGA PELAJAR DI MASA PANDEMI  
Waktu Penelitian : 1 - 13 Agustus 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. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes.  
NIP 19820815 200501 1 002

Tembusan :

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