

**KEPUASAN ORANG TUA ATLET PADA PELAYANAN MANAJEMEN
BARU DI SELABORA BOLA VOLI FIK UNY**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Oleh:
Riswinda Luthfi Hidayah
18602241082

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022**

SURAT PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

KEPUASAN ORANG TUA ATLET PADA PELAYANAN MANAJEMEN BARU DI SELABORA BOLA VOLI FIK UNY

Disusun Oleh:

Riswinda Luthfi Hidayah
18602241082

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian

Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



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



Drs. Fauzi, M.Si.
NIP 196312281990021002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riswinda Luthfi Hidayah

NIM : 18602241082

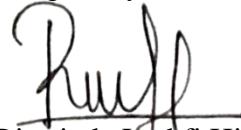
Jurusan : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TAS : Kepuasan Orang Tua Atlet Pada Pelayanan Manajemen
Baru di Selabora Bola Voli Fik Uny

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

Yogyakarta, Juni 2022

Yang menyatakan,



Riswinda Luthfi Hidayah

NIM.18602241082

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**KEPUASAN ORANG TUA ATLET PADA PELAYANAN MANAJEMEN BARU DI
SELABORA BOLA VOLI FIK UNY**

Disusun Oleh:

Riswinda Luthfi Hidayah
NIM 18602241082

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi

Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Universitas Negeri Yogyakarta

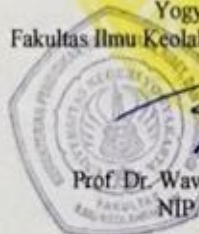
Pada tanggal 13 Juni 2022

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Drs. Fauzi, M.Si. Ketua Penguji/Pembimbing		15/08 2022
Danang Wicaksono, S.Pd.Kor., M.Or. Sekretaris		22/09 2022
Christina Fajar Sriwahyuniati, S.Pd., M.Or. Penguji		22/09 2022

Yogyakarta, Agustus 2022

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



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

4

MOTTO

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa

-Ridwan Kamil-

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).

-QS. Al-Insyirah: 6-7-

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

-QS. Ar_Rad: 11-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, Engkau berikan berkah dari buah kesabaran dan keikhlasan dalam mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini, sehingga dapat selesai tepat pada waktunya. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Suprianto dan Ibu Siti Partinah yang sangat saya sayangi, yang selalu mendukung dan mendoakan setiap langkah saya sebagai anaknya selama ini.
2. Teman seperjuangan saya Anissa Triana Febriani dan Hanifah Aulia yang senantiasa mendoakan dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Teman-teman PKO B 2018 yang selalu ada dalam susah, sedih, maupun senang, dan memberi *support* saya dalam keadaan apapun terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan.

KEPUASAN ORANG TUA ATLET PADA PELAYANAN MANAJEMEN BARU DI SELABORA BOLA VOLI FIK UNY

Oleh:
Riswinda Luthfi Hidayah
18602241082

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY (2) Kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY (3) Kepuasan orang tua atlet dan kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner atau angket yang terdiri dari 68 butir pernyataan, dan terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor kepuasan pelanggan dan faktor kualitas pelayanan. Subjek penelitian ini adalah orang tua atlet yang mengikuti latihan di SELABORA bola voli FIK UNY dan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 50 orang, yang terbagi menjadi 30 orang tua atlet putra dan 20 orang tua atlet putri. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang teknik penentuan sampelnya dilakukan dengan mengambil orang terpilih, menurut kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti yaitu orang tua atlet dengan usia 7 sampai 13 tahun. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Faktor kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu orang tua atlet termasuk dalam kategori sangat baik dengan mencapai presentase 76%. (2) Faktor kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik dengan presentase 74%. (3) Tingkat kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY termasuk dalam kategori sangat baik dengan presentase 76%. Dari hasil yang sudah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor kepuasan pelanggan lebih unggul dari faktor kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.

Kata kunci: Kepuasan, Orang Tua Atlet, Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, nikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Orang Tua Atlet Pada Pelayanan Manajemen Baru di SELABORA bola voli FIK UNY”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan keolahragaan pada program studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. Fauzi, M.Si, selaku Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam memberikan bimbingan, dorongan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
2. Tim Penguji selaku Ketua Penguji, sekretaris dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
3. Dr. Endang Rini Sukamti, M.S, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kepelatihan Olahraga, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan ijin dan memberikan pengarahan.
4. Prof. Dr. Wawan Sudawan Suherman, M.Ed. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.

5. SELABORA bola voli FIK UNY khususnya para orang tua atlet yang telah bersedia menjadi objek pada penelitian yang dilakukan dalam upaya penyelesaian skripsi ini.
6. Klub bola voli PERVAS khususnya para orang tua atlet yang telah bersedia menjadi objek uji coba pada penelitian yang dilakukan dalam upaya penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun demi tercapainya perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya SELABORA bola voli FIK UNY.

Yogyakarta, Juni 2022



Riswinda Luthfi Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	Ii
HALAMAN PERNYATAAN	Iii
HALAMAN PENGESAHAN	Iv
HALAMAN MOTTO	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	Vi
ABSTRAK	Vii
KATA PENGANTAR	Viii
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	Xiii
DAFTAR TABEL	Xiv
DAFTAR LAMPIRAN	Xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	7
B. Hakekat Kepuasan	7
C. Kualitas Layanan	16
D. Hakekat Manajemen	21
E. Hakekat SELABORA	30
F. Penelitian yang Relevan	40
G. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	45
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
E. Instrumen Penelitian	48
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
G. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Subyek Penelitian	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Implikasi	78
C. Keterbatasan Penelitian	78
D. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi	30
Gambar 2. Kerangka Berpikir	41
Gambar 3. Grafik Kepuasan Pelanggan	58
Gambar 4. Grafik Indikator Kesesuaian Harapan	59
Gambar 5. Grafik Indikator Minat Berkunjung Kembali	61
Gambar 6. Grafik Indikator Ketersediaan Merekomendasi	62
Gambar 7. GrafikFaktor Kualitas Pelayanan	63
Gambar 8. Grafik Indikator Keandalan	64
Gambar 9. Grafik Indikator Daya Tanggap	66
Gambar 10. Grafik Indikator Jaminan	67
Gambar 11. Grafik Indikator Empati	68
Gambar 12. Grafik Indikator berwujud	69
Gambar 13. Grafik Keseluruhan	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pembagian Kelas SELABORA Bola Voli	37
Tabel 2. Kurikulum SELABORA Bola Voli	37
Tabel 3. Alternatif Jawaban	48
Tabel 4. Kisi-Kisi Angket Uji Coba	49
Tabel 5. Hasil validitas dan Realibilitas	57
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 7. Deskripsi Hasil penelitian Indikator Kesesuaian Harapan	59
Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Minat Berkunjung Kembali	60
Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Ketersediaan untuk Merekomendasi	62
Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan	63
Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Keandalan	64
Tabel 12. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Daya Tanggap	65
Tabel 13. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Jaminan	66
Tabel 14. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Empati	68
Tabel 14. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Berwujud	69
Tabel 15. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	82
Lampiran 2. Surat Keterangan/ Balasan Penelitian	83
Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian	84
Lampiran 4. Validitas Dan Reliabilitas	90
Lampiran 5. Angket Penelitian	100
Lampiran 6. Tabel Data Kategori Faktor Kepuasan Dan Tabel Kategori Indikatornya	106
Lampiran 7. Tabel Kategori Faktor Kualitas Pelayanan Dan Tabel Indikatornya	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan suatu bentuk evaluasi suatu pelayanan atau program yang dilakukan. Kesetiaan pelanggan atau konsumen tergantung hasil yang diberikan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan/tempat pemberi jasa. Menurut (Ismail dan Haron, 2006) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau konsumen adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan atau konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aini (2008) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang atau penggunaan (jasa) kembali. Kepuasan yang dirasakan pelanggan atau konsumen secara langsung akan membuat konsumen merasa bahwa perusahaan atau pemberi jasa telah memberikan apa yang diharapkannya.

Olahraga bola voli merupakan salah satu cabang olahraga yang berkembang dan digemari masyarakat tiap individu memiliki tujuannya masing-masing dalam melakukan olahraga bola voli, ada yang bertujuan untuk memperluas pergaulan, memperbanyak teman, rekreasi, kesehatan, dan tidak sedikit dari mereka yang berusaha untuk meraih prestasi. Dalam perkembangan dunia olahraga sekarang ini, pembinaan olahraga merupakan faktor yang sangat berperan penting dalam memajukan serta meningkatkan prestasi olahraga.

Terkait dengan *issue* di segmen pertama dalam penelitian ini, konsumen dapat diartikan sebagai orang tua atlet yang menitipkan dan mempercayakan putra putrinya untuk mengasah kemampuan dalam bermain bola voli dengan harapan agar menjadi atlet profesional di sebuah klub bola voli. Manajemen pelayanan yang baik juga akan berpengaruh pada ketertarikan para orang tua atlet untuk mempercayakan putra putrinya dalam berlatih bola voli pada sebuah klub tersebut. Menurut Supranto (2006: 227) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pada Sekolah Laboratorium cabang olahraga bola voli atau yang dikenal dengan SELABORA bola voli FIK UNY, memiliki perubahan atau perbaikan manajemen pelayanan seiring berjalannya waktu. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumen agar nyaman dan dapat menarik calon atlet untuk bergabung di klub SELABORA FIK UNY. Dengan pengelolaan yang baik tentunya dapat menciptakan sebuah klub bola voli yang baik pula.

Topik ini penting diteliti karena dengan adanya penelitian ini orang tua atlet dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasannya terhadap pelayanan manajemen baru yang ada di SELABORA bola voli FIK UNY. Banyak orang tua yang sudah memasukan atau mempercayakan anaknya ke tempat latihan di SELABORA bola voli FIK UNY, para orang tua juga rela dan bersedia mengantar hingga menunggu putra putrinya dalam latihan bola voli dari awal sampai latihan berakhir. Dalam hal ini orang tua atlet memiliki harapan yang besar pada putra

putrinya dengan berlatih dan mengasah kemampuan bermain bola voli di SELABORA bola voli FIK UNY dapat menjadi atlet yang profesional. Para orang tua melihat bahwa banyak atlet yang sukses dalam dunia bola voli dari klub SELABORA FIK UNY dan memiliki pelayanan yang bagus, sehingga orang tua atlet memiliki kepercayaan penuh pada klub yang didatangi.

Topik ini pernah diteliti oleh sejumlah peneliti diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Angga Rahmat Dianto, Roy J. Irawan, S.Or., M.Kes (2014) tentang Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *The Body Art Fitness & Aerobic* Surabaya, penelitian yang dilakukan oleh A Akmal, D Tohidin (2019) yaitu tentang Studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknik Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga (UPTD-PPLP) Sumatera Barat, penelitian yang dilakukan oleh O Veza, Nunik Hernuning (2020) tentang Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan online shop GIC, penelitian yang dilakukan oleh Martono (2019) tentang Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pengguna kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates, yaitu menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates.

Sudah banyak peneliti yang mengkaji topik ini, tetapi ada sisi-sisi lain yang perlu dieksplorasi lebih jauh yaitu, dari penelitian yang lain banyak digunakan di rumah sakit, di *market place*, di kampus, di tempat fitness dan sebagainya. Sedangkan penelitian yang saya teliti yaitu di SELABORA bola voli FIK UNY, dengan variabel X berupa kepuasan pelanggan atau orang tua atlet dan variabel Y

berupa kualitas pelayanan pada manajemen SELABORA bola voli FIK UNY. Beberapa perubahan pada manajemen yang baru ini yaitu pertama, sistem administrasi lebih efisien yang semula dipegang pelatih, sekarang sudah ada bagian yang mengurus administrasi sendiri. Kedua, sarana dan prasarana yang dulu tidak pasti, sekarang lebih jelas, seperti tempat latihan voli berada di GOR dan hall bulutangkis FIK UNY, peremajaan bola voli yang digunakan untuk latihan. Ketiga, jadwal latihan yang pasti dalam latihan, sehingga pelatih lebih fokus dalam melatih para atlet. Selain itu, atlet yang sudah terdaftar di SELABORA bola voli FIK UNY yang suatu saat sudah layak masuk kategori remaja, otomatis akan masuk dalam klub bola voli Yuso Sleman. Hal ini sudah tercantum dalam surat perjanjian pada manajemen baru SELABORA bola voli FIK UNY. Dengan ini para atlet memiliki peluang yang cukup besar dalam mencapai prestasi dibidang olahraga bola voli melalui manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY. Dalam hal ini harapannya, orang tua atlet semakin bersemangat dan percaya serta merasa puas terhadap perubahan manajemen yang baru di klub SELABORA bola voli FIK UNY. Hal tersebut yang ingin penulis eksplorasi lebih jauh lagi tentang kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat permasalahan yang dapat diidentifikasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Belum diadakannya penelitian lebih mendalam tentang manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY.

2. Pada manajemen yang lama masih dikelola perorangan.
3. Tugas pelatih di manajemen yang lama merangkap menjadi administrator.
4. Pada manajemen yang lama kurang adanya komunikasi antara pihak SELABORA bola voli FIK UNY dengan orang tua atlet terkait pergantian jadwal dan perpindahan tempat latihan.
5. Belum diketahuinya kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, tidak semua permasalahan dijadikan masalah penelitian oleh peneliti karena terbatasnya waktu, tenaga, biaya dan kemampuan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.

D. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY?
2. Seberapa baik kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini mendapatkan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap dengan adanya hasil penelitian ini dapat menambah wawasan di bidang olahraga khususnya pada cabang olahraga bola voli tentang bagaimana pengelolaan manajemen olahraga.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi yang berwenang, dapat dijadikan sebagai pedoman dan bahan acuan dalam peningkatan pelayanan manajemen yang baru di SELABORA bola voli FIK UNY.
- b. Bagi pelatih, menjadi evaluasi dan motivasi dalam memberikan materi latihan kepada atlet atau siswanya.
- c. Bagi atlet, dapat meningkatkan kedisiplinan dalam belajar dan berlatih, merasa aman, nyaman, senang, dan semangat dalam berlatih.

- d. Bagi penulis, menambah wawasan dan peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi para peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih berkualitas lagi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Untuk mengetahui baik buruknya suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang mana dalam hal ini adalah Sekolah Laboratori bola voli FIK UNY dapat diketahui dengan melalui kepuasan para pelanggan atau orang tua atlet pada pelayanan manajemen yang baru SELABORA bola voli FIK UNY. Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasannya masing-masing yang sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan pada setiap individu. Semakin baik dan memadai sarana dan prasarana suatu penyedia jasa, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Dengan demikian perlu diketahuinya apa pengertian dari kepuasan pelanggan itu.

Kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fasio*” yang artinya melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2014: 353). Swan dalam Tjiptono (2014: 353) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif yang menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk yang bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaian pelanggan. Sedangkan Howard dan Sheth dalam

Tjiptono (2014: 353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Tjiptono (2006: 351) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dengan hal tersebut pelanggan dapat merasa puas ketika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan kebutuhannya. Begitu pula dengan sebaliknya, pelanggan dapat merasa tidak puas ketika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan kebutuhannya.

Pendapat tersebut juga disepakati oleh Kotler Philip (2008: 16) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan atau tidak sesuai dengan ekspektasi, maka layanan tersebut tidak bermutu. Sedangkan jika kenyataan sama dengan yang diharapkan atau sesuai dengan ekspektasi, maka layanan tersebut bisa dikatakan bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Jika kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa jauh dibawah apa yang diharapkan maka pelanggan akan kecewa dan kehilangan minat terhadap penyedia jasa. Demikian dengan sebaliknya, jika penyedia jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung memakai lagi jasa tersebut.

Pendapat ini juga disepakati oleh Zeithaml dkk., (2006: 110) definisi kepuasan adalah “*Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer’s needs and expectations*”. Yang artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari pelanggan terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan. Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli tersebut tentang pengertian kepuasan semakin diperkuat pula oleh pendapat Band dalam Trisno Musanto (2004: 125) yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Sedangkan pendapat Mowen dalam Trisno Musanto (2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh penyedia jasa yang diartikan sebagai kualitas penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terbentuk melalui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan. hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas atau kinerja sebuah produk yang diberikan oleh penyedia jasa. apakah sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Semakin besar kualitas atau kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

Dalam penelitian ini, kepuasan orang tua atlet ditentukan oleh kinerja pelayanan manajemen baru SELABORA bola voli putra FIK UNY. Semakin baik

kinerja pelayanan manajemen baru SELABORA bola voli putra FIK UNY dalam melakukan pelayanan, maka kepuasan orang tua atlet akan semakin meningkat.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa tidak dengan mudah didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Maka dari itu perlu diketahui apa saja faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan yang didapat oleh para pengguna jasa. Menurut Moenir dalam Yulairmi & Putu, (2007: 16), menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kepada pelanggan dalam Handi Irawan, (2004: 37), yaitu:

- 1) Kualitas Produk
- 2) Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.
- 3) Harga
- 4) Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

5) Kualitas Jasa

6) Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.

7) *Emotional factor*

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.

8) Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Nasution (2005) ada 4 faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu:

1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.

2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari suatu perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan itu sendiri. Ekspektasi dapat terbentuk dengan adanya informasi dari pelanggan lain, tingkat kebutuhan pelanggan, pengalaman dari masa lalu mengenai pelayanan, dan komunikasi dengan pihak eksternal. Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah:

- 1) Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya.
- 2) Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterima sama dengan perkiraannya

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu:

- 1) Perasaan puas (dalam arti puas dengan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Sedangkan, menurut Kotler dan Keller (2009: 140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

- 1) Membeli lagi
- 2) Mengatakan hal-hal kepada orang lain tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan
- 3) Kurang memperhatikan *merk* dan iklan produk pesaing.
- 4) Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.
- 5) Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

Menurut Hawkins dan Lonney di kutip dalam Tjiptono (2004: 101) yaitu:

- 1) Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
 - (a) Produk yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - (b) Pelayanan oleh karyawan yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - (c) Fasilitas penunjang yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- (a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - (b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengkonsumsi produk
 - (c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesiediaan merekomendasikan Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi :
- (a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - (b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - (c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa

Dari pernyataan-pernyataan diatas tentang faktor yang mempengaruhi pelayanan pelanggan maka indikator kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini yaitu, Menurut Hawkins dan Lonney di kutip dalam Tjiptono (2004: 101):

- 1) Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- (a) Produk yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan b.
Pelayanan oleh karyawan yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - (b) Fasilitas penunjang yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
- (a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - (b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengkonsumsi produk
 - (c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi :
- (a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - (b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - (c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tangkilsan, 2005: 209). Layanan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud dimana yang mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Kotler (2000: 139). Kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) masyarakat bangga menjadi pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan berkualitas. Dari pengertian tersebut juga diperluas oleh Supranto (2006: 227) yang 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.

Karakteristik kualitas menurut Tjiptono (2006: 13) yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut

pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penilaian kualitas jasa, yaitu menurut Gronroos yang dikutip Tjiptono (2006: 14-15) bahwa kriteria kualitas jasa yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Nanang Tasunar, 2006: 44) Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

Dari definisi di atas maka kesimpulannya yaitu pelayanan merupakan suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan pengguna layanan tersebut.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005: 9), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2008: 46), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan, dengan ukuran sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveneess*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Suryani (2008: 159) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi dimensi pelayanan, yang meliputi dimensi tersebut adalah :

- 1) Berwujud (*tangible*) merupakan penampilan fisik dari jasa yang ditawarkan, peralatan, personil dan fasilitas komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) menunjukkan pada kemampuan untuk memwujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.

- 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan baik dan cepat.
- 4) Empati (*emphaty*) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- 5) Keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan keramahtamahan personil dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Menurut beberapa pendapat para ahli diatas maka indikator kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian ini menurut Tjiptono, (2008: 46), yaitu:

- 1) Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveneess*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Berwujud (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

3. Hakikat Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari Bahasa Inggris “*management*” yang berarti pengelolaan, pengaturan atau pengurusan. Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses penggunaan sumber daya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif untuk mencapai sasaran. Manajemen secara umum didefinisikan sebagai “kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.” (Sondang P. Siagian), di Harsuki (2012: 62).

Richard N. Farmer and William G. Ryan, 1969 di Harsuki (2012:62) mengatakan “manajer didefinisikan sebagai seorang yang berusaha keras untuk mencapai tujuan yang dapat diukur yang berkaitan dengan tujuan dari subsistem, sedangkan seorang administrator sebagai seorang yang berusaha untuk mencapai tujuan yang tidak terukur tanpa menghiraukan efek jauh pencapaiannya”.Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Gulick dalam Wijayanti (2008: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk

mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Peranan manajemen dalam masa sekarang ini perlu dipelajari secara mendalam karena semakin berkembangnya ilmu pengetahuan yang terus meluas serta kemajuan zaman menuntut manusia untuk terus belajar dan berkarya agar tidak tertinggal dan tergerus globalisasi. Dalam bidang manajemen perlu kerja keras untuk memajukan organisasi agar dapat berjalan rapi dan teratur, yang tentunya diperlukan seorang yang mampu berdedikasi tinggi dan bertanggung jawab.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

b. Manajemen Olahraga

Manajemen olahraga pada dasarnya Pada dasarnya manajemen olahraga adalah perpaduan antara ilmu manajemen dan ilmu olahraga. Seorang yang telah lulus dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi atau dari Lembaga Ilmu Manajemen Bisnis tidak otomatis mengerti atau dapat menerapkan manajemen olahraga (Harsuki, 2012:2). Manajemen olahraga sudah ada sejak zaman Yunani Kuno, yaitu kurang lebih pada 12 abad sebelum masehi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya olahraga bagi kehidupan manusia. Manajemen pada zaman modern dewasa ini kiranya belum dapat dikatakan berkembang secepat perkembangan manajemen dibidang industri. Hal tersebut bisa disebabkan oleh pendapat umum yang menghubungkan olahraga dengan “bermain” dan manajemen dengan “bekerja”.

Manajer adalah orang yang utama dalam organisasi olahraga karena harus mampu merencanakan, mengambil keputusan, melakukan koordinasi serta memotivasi produktivitas karyawan dan hubungan antar pengurus, memahami dan mengerti fungsi-fungsi manajemen olahraga. Setiap tingkatan manajemen yang dimiliki oleh setiap organisasi memerlukan teknik individual, sumber daya manusia dan kemampuan konseptual. Dari pendapat di atas dapat diartikan bahwa manajemen olahraga yaitu pelaksanaan proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengendalian dalam konteks organisasi yang memiliki tujuan utama untuk menyediakan aktivitas, produk, dan layanan olahraga atau kebugaran jasmani.

Definisi manajemen olahraga diperkuat oleh De-Sensi, Kelley, Blanton, dan Beitel (1990) di Harsuki (2012:63) sebagai berikut:“setiap kombinasi dari keterampilan yang berkaitan dengan Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Directing*), Pengawasan (*Controlling*), Penganggaran (*Budgeting*), Kepemimpinan (*Leading*), dan Penilaian (*Evaluating*), di dalam konteks dari suatu organisasi atau departemen yang produk utamanya atau servisnya dikaitkan dengan olahraga atau kegiatan fisik.

c. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen pada dasarnya adalah tugas pokok yang harus dijalankan oleh pimpinan atau manajer dalam organisasi apapun mengenai macam fungsi manajemen itu sendiri jika ada persamaan dan perbedaan pendapat, namun pendapat-pendapat tersebut saling melengkapi. Fattah (2004: 13) menyatakan “Serangkaian proses atau kegiatan yang mencakup bagaimana cara untuk

mengkoordinasikan dan mengintegritaskan berbagai sumber untuk mencapai tujuan organisasi (produktivitas dan kepuasan) dengan orang, teknik, informasi, dan struktur yang telah di rancang”. Menurut Terry dalam Hasibuan (2012: 85) fungsi manajemen ada beberapa macam yaitu: perencanaan, pengorganisasian, Pengarahan, dan pengawasan. Sedangkan menurut Griffin dalam Safroni (2012: 47) fungsi manajemen meliputi perencanaan dan membuat keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta adanya pengawasan.

Mengingat SELABORA bola voli FIK UNY adalah sebuah organisasi yang sederhana dan organisasi yang anggota-anggotanya mempunyai kecenderungan dan kegemaran yang sama, maka fungsi manajemen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan sebagai berikut.

1) Perencanaan

Terry dalam Harsuki (2012: 85) mengartikan perencanaan yang mulanya merupakan susunan sebuah pola tentang aktivitas-aktivitas masa yang akan datang yang terintegrasi dan dipredeterminasi. Perencanaan mengharuskan adanya kemampuan untuk meramalkan, dan melihat kedepan yang dilandasi dengan tujuan-tujuan tertentu. Adapun Drucker dalam Harsuki (2012: 87) mengatakan bahwa pada hakikatnya perencanaan adalah pemilihan saat sekarang terhadap kondisi masa depan yang di kehendaki beserta langkah-langkah yang diperlukan untuk mewujudkannya. Maksud dari pernyataan Drucker ini adalah kita memilih masa depan yang kita rencanakan seperti apa dan apa saja yang akan kita lakukan untuk melakukannya. Perencanaan menjadi suatu wujud tanggung jawab untuk

mengambil keputusan, karena setiap pengambilan keputusan yang diambil mengandung konsekuensi (Harsuki, 2012:87). Yang artinya perencanaan ini secara tidak langsung akan menjadi tanggung jawab atas setiap keputusan yang akan kita ambil, karena apapun yang kita pilih punya konsekuensi dan tanggung jawab masing-masing.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan suatu pola aktivitas-aktivitas yang terstruktur dalam menentukan suatu tujuan yang dikehendaki, dan bersiap untuk menerima konsekuensi dari apapun pilihan yang telah dipilih.

2) Pengorganisasian

Menurut (Nanang, 2004: 71), Organisasi mempunyai dua pengertian yaitu diartikan sebagai suatu lembaga atau sebuah kelompok fungsional seperti perusahaan, badan-badan pemerintahan, sebuah perkumpulan seperti komunitas. Kemudian, merujuk pada proses pengorganisasian seperti bagaimana pekerjaan diatur dan dipindah tugaskan kepada para anggotanya sehingga tujuan organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pengorganisasian mencakup dua aspek yang pertama itu sebagai suatu lembaga dan yang kedua sebagai pengorganisasian pembagian pekerjaan dari seorang atasan atau manajer kepada anggota-anggotanya untuk saling bahu-membahu agar tujuan organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pendapat lainnya dalam Harsuki (2012: 105) menyatakan “pengorganisasian berarti mempersatukan sumber-sumber daya pokok dengan cara yang teratur dan mengatur orang-orang dalam pola sedemikian rupa, hingga mereka dapat melaksanakan aktivitas-aktivitas guna mencapai tujuan yang telah

ditentukan”. Pengorganisasian juga berarti mempersatukan orang-orang pada tugas yang saling berkaitan. Sehingga orang-orang tersebut dapat membantu satu sama lain untuk mencapai tujuan.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian adalah suatu lembaga yang didalamnya ada aktivitas pengorganisasian yang dilakukan oleh manajer kepada anggota-anggotanya untuk mencapai hasil dan tujuan yang baik. Pengorganisasian ini juga dapat mempersatukan sumber-sumber daya pokok termasuk sumber daya manusianya yang nantinya akan mempertemukan orang-orang untuk bekerja sama dan saling membahu satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan.

3) Kepemimpinan

Dalam bahasa sederhana manajer adalah orang mengatur suatu anggota-anggota dalam mengerjakan tugasnya, namun kepemimpinan ini berbeda karena kepemimpinan dapat mempengaruhi seseorang untuk mengarahkan ke suatu cakupan tertentu. Adapun Olympic Solidarity dalam Harsuki (2012: 261) memberikan definisi bahwa “kepemimpinan dapat didefinisikan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain”. Seorang pemimpin harus mampu memberikan pengarahan, motivasi, dan melimpahkan kewenangan dan tanggung jawab kepada anggotanya (Harsuki, 2012: 261). Pengarahan ini diberikan untuk memberi petunjuk seseorang untuk dapat melakukan suatu bidang yang akan dipertanggung jawabkan oleh anggotanya tersebut. Tentu saja seorang pemimpin harus memberikan kepemimpinan yang baik dan harus dapat diterima oleh anggotanya

agar tujuan organisasi dapat berjalan efektif dan efisien. Efektivitas kepemimpinan meliputi tiga faktor yang kompleks (Harsuki, 2012: 262-264), yaitu:

- a) Individu, kualitas individu yang mempunyai pengaruh langsung pada efektivitas kepemimpinan.
- b) Kepengikutan (*followers*), personalitas, karakteristik, watak, dan perilaku dari para pengikut, mempunyai pengaruh yang besar pada bagaimana keefektifan dari pemimpin itu.
- c) Kondisi dari lingkungan yang dekat, situasi yang dihadapi pemimpin yang potensial adalah faktor ketiga yang mempengaruhi timbulnya dan keefektifan dari pemimpin. Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan adalah suatu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dengan pemberian pengarahan, motivasi, dan memberikan sebuah tanggung kepada anggotanya.

4) Pengawasan

Pengawasan mempunyai peran penting karena pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga saat perencanaan dan pengorganisasian, jika tidak ada pengawasan dalam manajemen maka fungsi-fungsi manajemen tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien. Pengawasan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk melihat suatu hal dengan tujuan untuk memastikan apakah masih berjalan seperti seharusnya. Dalam fungsi pengawasan biasanya selalu ada istilah yang dimana secara langsung merupakan inti dari pengawasan yang biasa di sebut dengan evaluasi. Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengulas kembali kegiatan yang dilakukan guna mengetahui

kekurangan-kekurangan sebuah kegiatan yang dilakukan sebelumnya, dan dapat menjadi acuan untuk membuat suatu kegiatan dapat lebih baik lagi dari kegiatan sebelumnya. Morrison dalam Fattah (2004: 107) ada tiga faktor penting dalam konsep evaluasi, yaitu:

- (a) Untuk memperoleh dasar bagi pertimbangan akhir periode kerja.
- (b) Untuk menjamin cara kerja yang efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya pendidikan (manusia atau tenaga, sarana dan prasarana, biaya) secara efisiensi ekonomis.
- (c) Untuk memperoleh fakta tentang kesulitan, hambatan, penyimpangan dilihat dari aspek tertentu.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan unsur penting yang harus ada untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen, *follow up* yang dilakukan setelah pengawasan adalah dilakukan evaluasi untuk mengetahui kekurangan-kekurangan sebuah kegiatan, dan di pakai sebagai acuan untuk melakukan acara selanjutnya yang sama dengan hasil yang lebih baik lagi pakai sebagai acuan untuk melakukan acara selanjutnya yang sama dengan hasil yang lebih baik lagi.

d. Tujuan Manajemen

Menurut Siswanto (2004: 11), tujuan manajemen mencapai suatu maksud dan tujuan yang ingin direalisasikan, yang memperlihatkan cakupan tertentu dan memberikan rekomendasi dan pengarahan kepada seorang manajer. Sedangkan menurut (Sahudiyono, 2015: 23), tujuan manajemen tidak dapat tercapai tanpa menggunakan peran aktif dari manusia meskipun alat-alat yang digunakan

merupakan alat-alat yang sangat canggih sekalipun. Seorang manajer diharapkan dapat menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dan bisa mendapatkan hasil yang baik dari tujuan yang di inginkan. Cakupan tertentu yaitu pembahasan tentang sekitaran tujuan untuk memberikan pencerahan terhadap manajer tertentu untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen adalah mencapai suatu tujuan yang nyata serta dapat memberikan pengarahan dan rekomendasi kepada manajer guna meningkatkan produktivitas melalui sumber daya yang ada.

4. Hakikat SELABORA Bola Voli FIK UNY

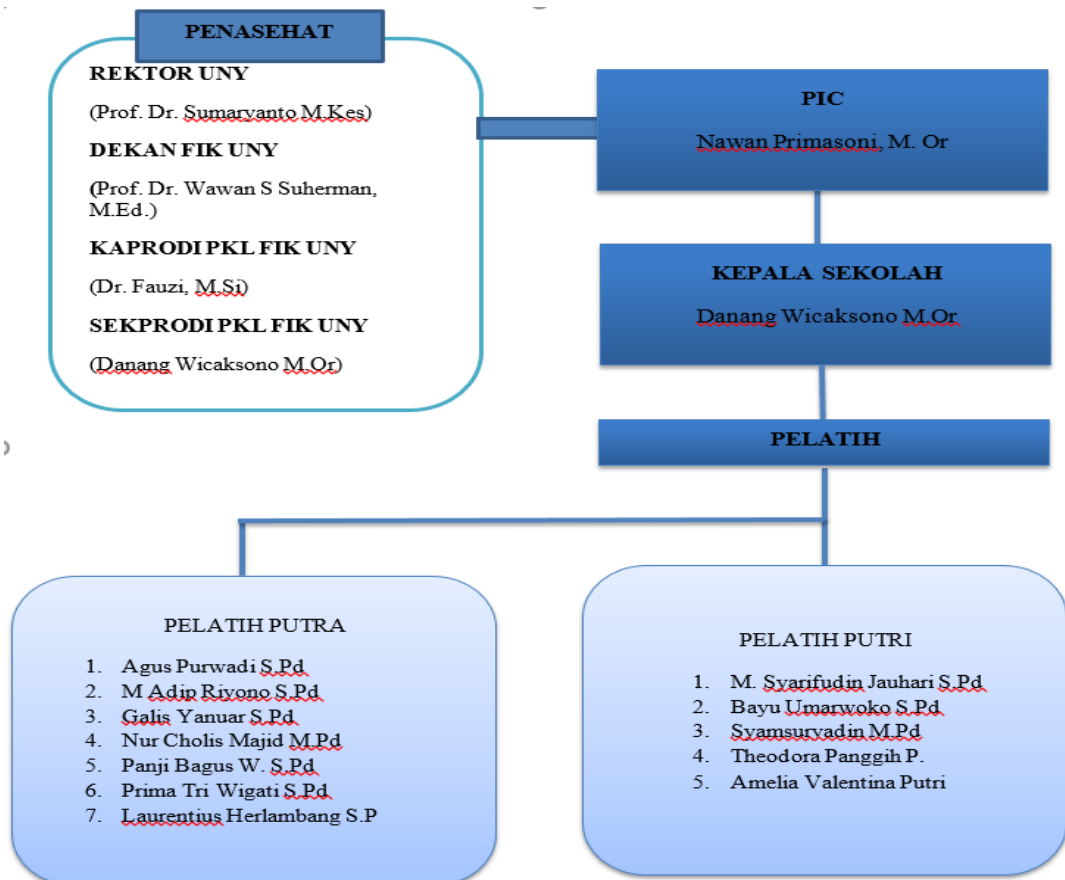
a. Gambaran Umum SELABORA Bola Voli

Sekolah Laboratori Olahraga atau sering disebut SELABORA bola voli merupakan klub olahraga bola voli yang diprakarsai oleh Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta dan diketuai oleh Bapak Nawan Primasoni, S.Pd. KOr., M.Or dan koordinator Bapak Danang Wicaksono, S.Pd. Kor., M.Or serta penanggung jawab Dr. Drs. Fauzi, M.Si. SELABORA bola voli FIK UNY berada di GOR Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Pertumbuhan dan perkembangan anak tidak hanya tergantung pada sekolah saja, akan tetapi juga pada keluarga, masyarakat atau organisasi yang melakukan tugas pembinaan pertumbuhan dan perkembangan seperti, organisasi pemuda, pelajar, dan badan-badan pendidikan yang lain seperti Sekolah Laboratori Olahraga.

Anak-anak menggabungkan diri pada kegiatan olahraga di SELABORA bola voli kemungkinan terdorong oleh rasa senang yang dialami. Sekalipun dalam kegiatan tersebut terselip segi latihan, namun mereka anggap sebagai permainan atau rekreasi. Dengan meningkatkan olahraga dari kegiatan yang merupakan rekreasi dan kesenangan akan menjadi pertandingan atau prestasi yang memerlukan kesempurnaan teknik yang dapat dibina dengan pengarahannya, fasilitas maupun biaya, sehingga menjadi olahraga prestasi yang dapat dikembangkan. (<http://selaborabolavoli.blogspot.co.id/>)

b. Bagan Struktur Organisasi SELABORA

SELABORA bola voli FIK UNY memiliki struktur koordinasi sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Struktur Koordinasi

c. Tujuan SELABORA Bola Voli

1) Olahraga Pendidikan

Menurut Williams pendidikan jasmani adalah semua aktifitas manusia yang dipilih jenisnya dan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Arma Abdullah dan Agus Manaji 1994:3). Tujuan pendidikan jasmani adalah perkembangan optimal secara jasmaniah, mental, dan sosial dari individu yang utuh dan pandai menyesuaikan diri melalui pelajaran yang terarah dan partisipasi dalam olahraga yang dipilih aktifitas ritmis dan senam yang dilaksanakan sesuai dengan standar sosial dan kesehatan (Arma Abdullah dan Agus Manaji 1994:20). Kegiatan olahraga yang dilaksanakan di sekolah sebagai sarana untuk mencapai tujuan pendidikan yang termasuk dalam pendidikan formal. Maka kini olahraga menjadi tujuan dalam pengembangan pendidikan.

Permainan bola voli dapat dipakai sebagai sarana untuk pembentukan individu secara harmonis antara perkembangan jasmani dan rohani. Perkembangan jasmani dimaksud untuk pembentukan sikap tubuh yang baik meliputi anatomis, fisiologi, kesehatan serta kemampuan jasmani yang mencakup kecepatan, kelincahan, daya tahan, kekuatan dan kelentukan. Perkembangan rohani di mana segi kejiwaan, kepribadian, dan karakter akan tumbuh yang positif sesuai dengan tuntutan masyarakat Indonesia. Di samping itu kepribadian berkembang dengan baik terutama self kontrol, disiplin, rasa kerjasama, dan rasa tanggung jawab terhadap yang diperbuatnya.

2) Olahraga Rekreasi

Suatu pandangan kontemporer seperti yang diekspresikan oleh Hutchinson bahwa rekreasi merupakan bagian integral dari proses pendidikan secara keseluruhan. Pandangan semacam ini berdasarkan pada asumsi bahwa proses belajar terdiri dari komponen-komponen yang dapat diterapkan dalam berbagai situasi rekreasi. Sementara situasi belajar tidak tergantung pada situasi rekreasi (Murni dan Yudha, 2000:23).

Menurut Murni dan Yudha (2000:25), (“pendidikan rekreasi merupakan proses pendidikan, karena tujuan bersifat mendidik”). Dalam hal ini berhubungan dengan aktifitas olahraga. Dalam pelaksanaannya kegiatan rekreasi digunakan sebagai wahana atau pengalaman belajar, melalui pengalaman belajar inilah maka siswa sebagai peserta didik akan tumbuh dan berkembang guna mencapai tujuan pendidikan. Jadi pendidikan rekreasi adalah proses agar melalui kegiatan rekreasi dan sekaligus pula sebagai proses untuk menguasai aspek kognitif, afektif, dan psikomotor.

Olahraga rekreasi di SELABORA menekankan pada aspek psikomotor dengan mengukur kemampuan melakukan teknik-teknik olahraga yang diajarkan, penerapannya dengan membina anak latih ke arah kerja atau sosial. Bekerja sama dengan teman dalam bentuk permainan olahraga yang terstruktur yang mempunyai sifat *fun*, *friendship*, dan betul-betul penuh dengan suasana yang menyenangkan, sehingga dapat memupuk rasa sosial mereka, saling menghargai sesama teman dan memupuk rasa tidak sombong.

3) Olahraga Prestasi

Klub-klub merupakan wadah pembibitan olahraga yang berbakat dan berpotensi, yang berorientasi terhadap pencapaian prestasi dibidang olahraga secara optimal. Dalam hal ini pembinaan bola voli di SELABORA tidak untuk menciptakan siswa dalam pencapaian prestasi bola voli akan tetapi dalam proses berlatih-melatih ditekankan pada pembinaan teknik dasar bola voli, dan ketika siswa sudah menguasai teknik-teknik dasar bola voli langkah selanjutnya akan disalurkan kepada klub-klub bola voli atau diklat untuk terus dibina menjadi pemain yang professional.

Menurut Hoeke (1956:8), yang dimaksud prestasi adalah suatu hasil perbuatan seseorang yang mendekati atau mencapai batas kesanggupannya. Prestasi sebagai alat pendorong (intensif). Tiap orang ingin melebihi orang lain. Sifat naluri yang terdapat pada tiap orang yang sehat, adalah tenaga pendorong yang menyebabkan dia belajar, berlatih untuk mencapai prestasi yang menempatkan pada tingkat lebih tinggi dari orang lain. Sifat yang sehat ini harus dibina dan dihargai.

d. Pengelolaan SELABORA Bola Voli

Dengan mengutamakan pendekatan IPTEK, SELABORA bola voli pada dasarnya merupakan sekolah olahraga yang dikelola secara professional oleh jurusan Pendidikan Kepelatihan pada program studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan prioritas pada satu jenis olahraga bola voli. Dengan mengikuti program ini anak-anak dapat memanfaatkan waktu luangnya dengan kegiatan positif, sehingga terhindar dari masalah-masalah remaja, dapat tumbuh dan berkembang baik fisik maupun psikis secara optimal. Dalam berlatih melatih di SELABORA rangkaian latihan metodik diadakan

terutama untuk mengajarkan teknik permainan bola voli agar anak latih menguasai unsur dasar permainan bola voli. Di SELABORA perhatian siswa diarahkan pada teknik dasar bola voli, agar permainan bisa dilakukan dengan intens. Dimulai dengan latihan-latihan yang mengandung lima unsur dasar yaitu: passing atas, passing bawah, service, smash dan blocking. Setiap tahap dalam permainan didahului dengan pemaparan singkat tentang teknik yang benar serta kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi. Sehingga dalam rangkaian latihan itu minat siswa dipertahankan dengan lebih banyak adanya bentuk-bentuk permainan. Mereka tidak disuruh berlatih saja secara ketat, tetapi berlatih sambil bermain. Selanjutnya mereka dipersiapkan menjadi atlet yang memiliki kemampuan gerak dasar yang benar, menguasai teknik dan taktik yang tinggi serta kematangan mental, yang tangguh sebagai calon pemain atau atlet bola voli professional.

e. Pengelolaan Proses Berlatih Melatih

1) Perencanaan (*Planning*)

Menurut Terry (1986: 4) Perencanaan (*planning*) meliputi tindakan, memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktifitas-aktifitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.

Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Keberhasilan pembinaan SELABORA bola voli sangat ditentukan oleh perencanaan yang matang dan sistematis, tersusun dalam 3 tahap, yakni tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir.

a) Tahap persiapan

SELABORA bola voli mempunyai visi sebagai pusat kegiatan olahraga untuk membentuk anak yang sehat jasmani dan rohani serta mengembangkan bakat olahraga pada usia dini.

SELABORA bola voli mempunyai visi:

- (1) Wahana implementasi kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- (2) Bidang Dikjar Kepelatihan Olahraga (Praktek Pelatihan Mahasiswa)
- (3) Bidang Penelitian Kepelatihan Olahraga (Penelitian Dosen, Mahasiswa)
- (4) Bidang Pengabdian Masyarakat (Sebagai tempat penelitian Calon atlet dari Klub, pemasok atlet kepada Klub)
- (5) Pemberdayaan potensi yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta dalam rangka mensukseskan anatomi perguruan tinggi.

SELABORA bola voli mempunyai tujuan:

- (1) Membentuk anak yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat tumbuh dan berkembang secara optimal.
- (2) Dapat membentuk calon atlet bola voli yang memiliki kemampuan Gerak Dasar berolahraga yang benar dan berwawasan IPTEK.
- (3) Membentuk calon atlet bola voli yang memiliki kemampuan Teknik Dasar berolahraga yang berwawasan IPTEK.
- (4) Memberi fondasi untuk mengembangkan atlet bola voli profesional yang beretika dan berwawasan IPTEK.

b) Tahap Pelaksanaan Pembinaan

Tahap pelaksanaan pembinaan SELABORA bola voli merupakan implementasi tahap perencanaan. Penerimaan siswa dilaksanakan setiap semester (6 bulan) setiap bulan Januari dan Juni. Pembagian kelas dilakukan dengan pertimbangan usia dan potensi anak, sesuai dengan tes masuk.

Materi dalam proses berlatih-melatih ditekankan pada pengembangan gerak dasar dan bakat anak untuk ditingkatkan dalam penguasaan kemampuan fisik, teknik, taktik, mental serta sikap sesuai dengan norma pendidikan.

Tabel 1. Pembagian Kelas SELABORA Bola Voli

NO	Kelas / Tahap	Umur
1	A	7-9 tahun
2	B	10-11 tahun
3	C	12-13 tahun
4	D	14-15 tahun

(Tim SELABORA, 2002:3)

Materi dalam proses berlatih-melatih ditekankan pada pengembangan gerak dasar dan bakat anak untuk ditingkatkan dalam penguasaan kemampuan fisik, teknik, taktik, mental serta sikap sesuai dengan norma pendidikan.

Tabel 2. Kurikulum SELABORA Bola Voli

Kelas	Tujuan
A	Mengembangkan fisik, menyempurnakan teknik dan mengenalkan taktik agar memiliki keterampilan bermain.
B	Meningkatkan kemampuan fisik dan teknik dasar cabang olahraga serta sportifitas.
C	Mengembangkan dasar fisik, pengenalan teknik dasar cabang olahraga serta membentuk sikap sportif.
D	Menyiapkan siswa agar memiliki kemampuan gerak dasar yang benar serta memiliki etika melalui bentuk permainan

(Tim SELABORA, 2002:3)

c) Tahap Akhir

Tahap akhir berupa tindakan evaluasi terhadap semua kinerja yang dilaksanakan tahap persiapan maupun tahap pelaksanaan pembinaan. Setelah menyelesaikan pendidikan, siswa akan disalurkan kepada klub-klub olahraga atau diklat yang berafiliasi SELABORA bolavoli untuk terus dibina menjadi pemain yang professional. Dalam setiap akhir kegiatan dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dalam bentuk raport kemajuan belajar/berlatih kepada orang tua (tim SELABORA, 2002:3).

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Terry (1986:233), pengorganisasian (*organizing*) adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, hingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Sedangkan menurut Panjaitan, (1986:4), organisasi merupakan himpunan interaksi manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang terkait dalam suatu ketentuan yang telah disetujui bersama. Menurut Tim SELABORA, (2002:2), pengurus SELABORA bola voli adalah dosen FIK dan tenaga ahli yang berkompeten, SELABORA bola voli ditangani oleh para ahli pada cabang olahraga dengan kualifikasi pelatih bersertifikat nasional dan internasional serta pengalaman dibidangnya. Masa kepengurusan tiga tahun dan dapat dipilih kembali.

3) Pergerakan (*Actuating*)

Menurut Terry (1986:313), pergerakan (*actuating*) merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan yang bersangkutan dan sasaran-sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.

Pergerakan di SELABORA bolavoli berupa aktifitas yang dilakukan pengurus organisasi untuk melaksanakan perencanaan yang telah disusun. Optimalisasi pergerakan sangat ditentukan kualitas kepemimpinan dan sumberdaya manusia sesuai dengan posisi dan kewenangan masing-masing dalam organisasi, pendayagunaan sumber daya lain, ketelitian deskripsi kerja, dan rancangan jadwal kegiatan serta langkah-langkah antisipasi untuk mengatasi masalah dalam pembinaan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Agar penyelenggaraan pembinaan berhasil dengan baik, memerlukan pengawasan sistematis terhadap seluruh aspek manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan itu sendiri. Dengan pengawasan yang efektif akan segera ditemukan permasalahan secara dini, sehingga tidak menimbulkan masalah yang lebih kompleks. Pengawasan ini menjadi tanggung jawab pimpinan masing-masing bidang terhadap personalia bidangnya dan terutama pimpinan organisasi SELABORA bolavoli terhadap seluruh kerja personalianya.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan mempunyai manfaat sebagai acuan peneliti agar penelitian yang dilaksanakan menjadi lebih jelas. Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian F. Ardhiyanto Nugroho (2001) yang berjudul “Manajemen Klub Bulutangkis di Kotamadya Yogyakarta Tahun 2001” dengan sampel yang digunakan saat itu adalah seluruh pengurus klub bulutangkis di Kotamadya Yogyakarta tahun 2001. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pengurus klub bulutangkis di Kotamadya Yogyakarta tahun 2001. Hasil penelitian menunjukkan 1) Perencanaan: baik 69,23% 2) Pengorganisasian: cukup baik 79,16% 3) Pelaksanaan: baik 84,52% 4) Pengawasan: cukup baik 71,42%
2. Penelitian ini dilakukan oleh Tustiyani (2018) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas V terhadap Sarana Prasarana PJOK di Sekolah Dasar Gugus II Kecamatan Playen Gunungkidul Tahun 2017/2018”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik kelas V terhadap sarana dan prasarana PJOK di Sekolah Dasar Gugus II kecamatan Playen Gunungkidul tahun 2017/2018. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas V SD Gugus II Kecamatan Playen Kabupaten Gunungkidul tahun 2017/2018 yang berjumlah 86 peserta didik, yang diambil menggunakan teknik total sampling. Analisis data menggunakan analisis

deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik kelas V terhadap sarana dan prasarana PJOK di Sekolah Dasar Gugus II kecamatan Playen Gunungkidul tahun 2017/2018 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,14% (7 peserta didik), “rendah” sebesar 18,60% (16 peserta didik), “sedang” sebesar 43,02% (37 peserta didik), “tinggi” sebesar 25,58% (22 peserta didik), dan “sangat tinggi” sebesar 4,65% (4 peserta didik).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berpikir

D. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang dan kajian teori yang sudah dijelaskan, maka peneliti mempunyai pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY?
2. Seberapa baik kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 3), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2012: 29) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Singarimbun (1982: 3) dalam metode penelitian survey mengatakan bahwa penelitian survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”. Sedangkan menurut Tika (1997:9) mengatakan bahwa “survey adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data berupa variabel, unit atau individu dalam waktu yang bersamaan, data dikumpulkan melalui individu atau sampel fisik tertentu dengan tujuan agar dapat menggeneralisasikan terhadap apa yang diteliti. Variabel yang dikumpulkan dapat bersifat fisik maupun sosial”.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru SELABORA bola voli FIK UNY.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian di GOR Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 4 sampai 30 bulan April 2022.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Arikunto (2010: 108), menyatakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sedangkan menurut Sugiyono (2007: 55) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua atlet yang mengikuti latihan di SELABORA bola voli FIK UNY.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010: 109). Menurut Sugiyono (2007: 56) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas kelas atau kelompok, sewenang-wenang atau daerah tetapi didasarkan atas alasan tertentu (Suharsimi, 2010: 36). Pada penelitian ini menggunakan kriteria orang tua atlet yang usianya 7-13 tahun.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dasar penyusunan definisi operasional variabel penelitian ini adalah teori-teori yang telah disusun pada bab 2, teori-teori tersebut dikritisi dan dilakukan

justifikasi atau dioperasionalkan dalam bentuk variabel. Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju menurut Indrianto (dalam Asnawi dan Masyhuri, 2011: 163).

Variabel adalah salah satu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan sebagai segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan penelitian. Arikunto, (2010: 118) menyatakan bahwa “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2011:39) variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas yang dikemukakan menurut (menurut Tjiptono, 2008), yaitu :

- a. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveneess*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

- d. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011: 39). Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yakni orang tua atlet yaitu bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari penyedia jasa dan harapan-harapannya (Kotler, 2008: 42)

E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Dengan adanya faktor di atas dapat diketahui penelitian ini menggunakan angket atau kuisioner untuk mendapatkan data tentang kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli putra FIK UNY. Pelayanan dikatakan memuaskan apabila harapan dan kenyataan seimbang. Namun apabila pelayanan dikatakan tidak memuaskan berarti harapan tidak sesuai dengan kenyataan.

Suharsimi Arikunto (2006: 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat,

lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini menggunakan angket. Menurut Sudjana (2002: 8) angket adalah cara mengumpulkan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun dengan sedemikian rupa sehingga calon responden tinggal mengisi atau menandai dengan mudah dan cepat. Instrumen penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Imansyah (2008).

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup, menurut Suharsimi Arikunto (2006: 102-103) angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *likert* dengan 4 pilihan jawaban yaitu, sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban, yaitu: Sangat memuaskan (SS) dengan skor 4, memuaskan (S) dengan skor 3, tidak memuaskan (TS) dengan skor 2, sangat tidak memuaskan (STS) dengan skor 1. Selengkapnya disajikan pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Alternatif Jawaban

Pernyataan	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Kurang Setuju	TS	2
Tidak Setuju	STS	1

(Sumber: Sugiyono, (2011: 93)

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

- a) Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk

kisi-kisi dalam menyusun instrumen.

- b) Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrumen penelitian.
- c) Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari dosen pembimbing atau ahli.
- d) Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrument penelitian pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-Kisi Angket Uji Coba

No	Komponen	Variabel	Indikator	Sub indikator	Butir Pertanyaan
1	Kepuasan Orang Tua Atlet Pada Pelayanan Manajemen Baru di SELABOR A Bola Voli FIK UNY	Kepuasan Pelanggan Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101)	1. Kesesuaian Harapan	1.1 Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	1,2,3,4
				1.2 Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	5,6,7,8
				1.3 Fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	9,10,11,12
			2. Minat Berkunjung Kembali	2.1 Berminat untuk berkunjung kembali karena	13,14,15,16

				pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan	
				2.2 Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengkonsumsi produk	17,18,19
				2.3 Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	20,21,22,23
			3. Kesediaan untuk merekomen dasikan	3.1 Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan	24,25,26,27
				3.2 Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	28,29,30,31

				3.3 Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa	32,33,34,35
2	Kualitas Pelayanan Menurut Kotler (2005)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.1 Pelayanan akurat		36,37,38,39
			1.2 Ketepatan petugas dalam pelayanan		40,41,42,43
		2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2.1 Respon terhadap masukan		44,45,46,47
			2.2 Penanganan keluhan		48,49
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	3.2 Keramahan		50,51
			3.3 Keamanan dan kenyamanan		52,53,54,55,56,57
		4. Empati (<i>Emphaty</i>)	4.1 Pelatih yang profesional		58,59
			4.2 Memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan		60,61,62,63
		5. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	5.1 Ketersediaan fasilitas		64,65,66

			5.2 Kenyamanan dalam ruang pelayanan	67,68
Jumlah				68

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada peserta didik yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut: (1) Peneliti mengurus surat izin penelitian dari fakultas, kemudian peneliti menemui pihak SELABORA untuk meminta izin. (2) Peneliti mencari data orang tua atlet di SELABORA bola voli FIK UNY selanjutnya peneliti menentukan jumlah responden yang menjadi subjek penelitian. (3) Setelah ditentukan besarnya sampel yang akan diteliti, peneliti menyebarkan angket kepada responden dengan cara memberikan langsung ke orang tua atlet yang berada di sekitar GOR UNY dan memberikan angket lewat perantara atlet (anaknya) kemudian dibawa pulang dan dikembalikan lagi di latihan berikutnya. (4) Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket. (5) Setelah memperoleh data penelitian, kemudian dilakukan pengkodean dan dianalisis dari hasil angket, selanjutnya peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diuji cobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul

data yang baik. Arikunto (2010: 92), bahwa tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen penelitian dan mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji coba penelitian ini ini dilakukan pada tanggal 14 - 20 April 2022 di klub bola voli PERVAS sebanyak 25 orang tua atlet. Instrumen dikatakan baik apabila instrumen tersebut valid dan reliabel, hasilnya dijelaskan sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Arikunto (2010: 96) menyatakan bahwa “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsiukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2011).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan validitas isi untuk meneliti validitas suatu alat ukur. 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 4)

r = Angka yang diberikan oleh penilai

n = Jumlah Expert

Instrumen pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang diuji cobakan di klub bola voli PERVAS kemudian disebarakan ke orang tua atlet melalui perantara pelatih. Setelah terkumpul data kemudian di analisis dan di uji valid dan reliabel atau tidak. Setelah diuji dan hasilnya valid dan reliable instrumen tersebut digunakan pada saat penelitian sesungguhnya yaitu di SELABORA bola voli FIK UNY.

Uji validitas yang digunakan dalam skala kepuasan dan skala kualitas pelayanan adalah menggunakan uji validitas isi. Uji validitas isi pada skala menggunakan *expert judgment* yang dilakukan oleh orang tua atlet bola voli PERVAS, untuk mengetahui apakah kalimat yang digunakan pada item dapat dipahami dan apakah sudah mewakili aspek-aspek kepuasan dan kualitas pelayanan pada manajemen klub bola voli, untuk mengetahui apakah kalimat yang digunakan pada item dapat dipahami dan apakah sudah mewakili aspek-aspek kepuasan dan kualitas pelayanan. Menurut panduan atau kriteria yang diberikan oleh *Aiken* (1985) yang sudah ditetapkan maka berdasarkan kriteria tersebut hasil akan dikatakan valid jika nilai validitas *aiken* > 0.69. Dari hasil uji coba 68 butir pertanyaan dan 30 responden. Dari hasil uji validitas dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai validitas total instrumen penelitian sebesar 0.846, sehingga dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data

karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010: 41). Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sah saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk memperoleh reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010:47). Pada penelitian ini rumus yang digunakan untuk menguji reliabelitas adalah rumus Alpha Cronbach Cronbach dengan bantuan SPSS 20 sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_I^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen yang dicari

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variansi skor butir soal ke-i

σ_I^2 = Variansi total

Untuk dapat mengetahui keandalan instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan komputer program SPSS. Analisis keterandalan butir pada penelitian ini hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sah saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Menurut panduan atau kriteria yang diberikan oleh Nunnally, (1969) yang sudah ditetapkan maka berdasarkan kriteria tersebut hasil akan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari hasil uji coba 68 butir pertanyaan dan 30 responden. Dari uji realibilitas dengan taraf signifikansi 5%, didapat koefisien reliabilitas sebesar 0.871 yang artinya reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase, dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009: 40).

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

Keterangan:

P : Angka Persentase

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : Jumlah Responden (anak)

(Sumber: Sudijono, 2009: 43)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

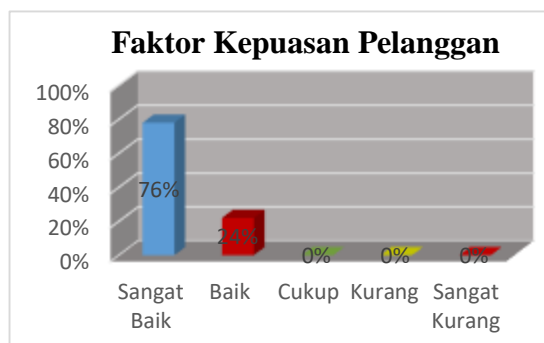
1. Faktor Kepuasan

Hasil penelitian faktor kepuasan dalam penelitian ini diukur dengan 34 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan:

Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	118 – 136	38	76%	Sangat Baik
2	97 – 117	12	24%	Baik
3	76 – 96	0	0%	Cukup
4	55 – 75	0	0%	Kurang
5	34 – 54	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Grafik Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kepuasan pelanggan sebanyak 38 orang tua atlet (76%) berkategori sangat baik, 12 orang tua atlet (24%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang

dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 6. Halaman 111-114)

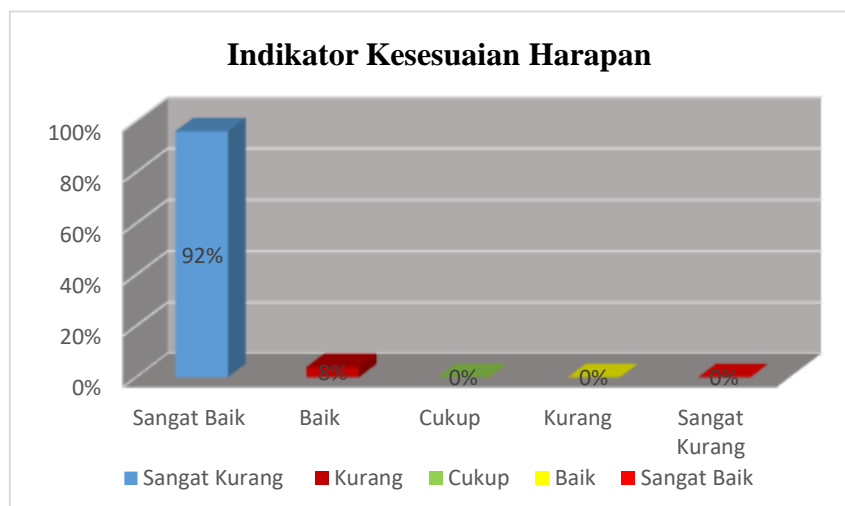
a) Kesesuaian Harapan

Hasil penelitian faktor kepuasan indikator kesesuaian harapan dalam penelitian ini diukur dengan 12 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan indikator kesesuaian harapan sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Hasil penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesesuaian Harapan

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	40 – 48	46	92%	Sangat Baik
2	31 – 39	4	8%	Baik
3	22 – 30	0	0%	Cukup
4	13 – 21	0	0%	Kurang
5	4 – 12	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. Grafik Indikator Kesesuaian Harapan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kepuasan indikator kesesuaian harapan sebanyak 46 orang tua atlet (92%) berkategori sangat baik, 4 orang tua atlet (8%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kepuasan indikator kesesuaian harapan termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 6. Halaman 115-116)

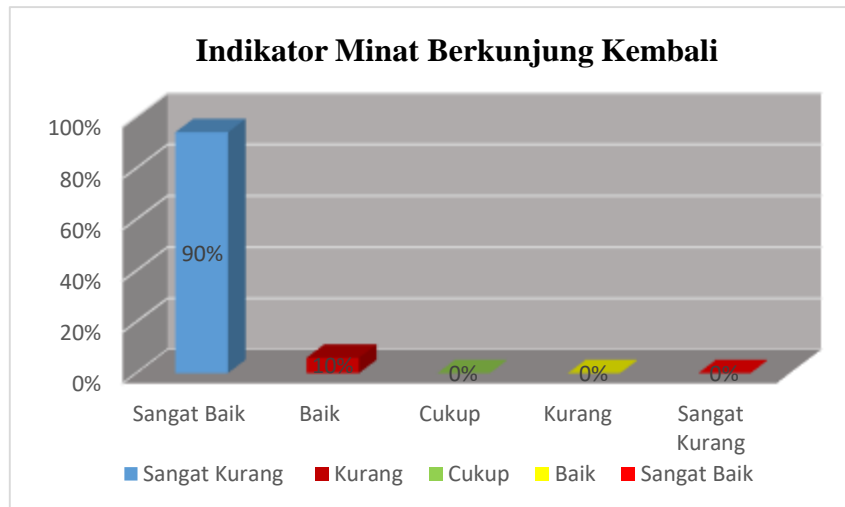
b) Minat Berkunjung Kembali

Hasil penelitian faktor kepuasan indikator minat berkunjung kembali dalam penelitian ini diukur dengan 10 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan indikator minat berkunjung kembali sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Minat Berkunjung Kembali

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	32 – 40	45	90%	Sangat Baik
2	25 – 31	5	10%	Baik
3	18 – 24	0	0%	Cukup
4	11 - 17	0	0%	Kurang
5	4 – 10	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. Grafik Indikator Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kepuasan indikator minat berkunjung kembali sebanyak 45 orang tua atlet (90%) berkategori sangat baik, 5 orang tua atlet (10%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kepuasan pelanggan faktor kepuasan indikator minat berkunjung kembali termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 6. Halaman 116-118).

c) Ketersediaan untuk Merekomendasi

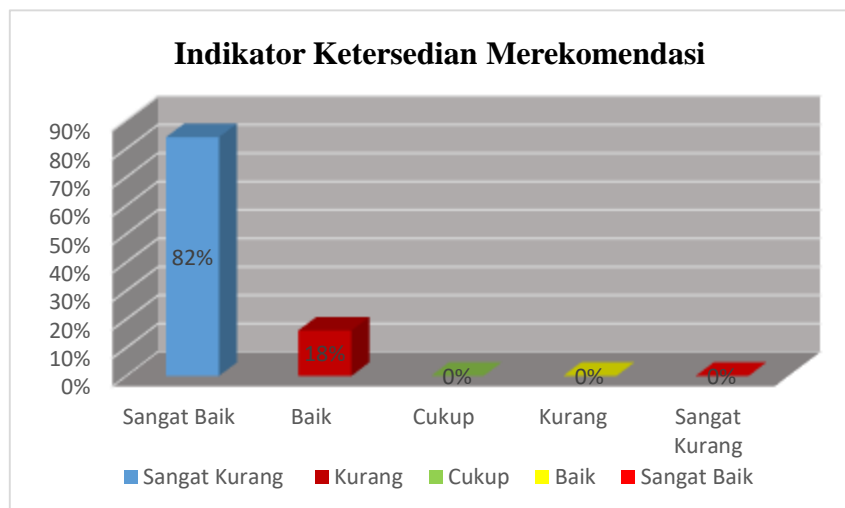
Hasil penelitian faktor kepuasan indikator ketersediaan untuk merekomendasi dalam penelitian ini diukur dengan 12 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan indikator ketersediaan untuk merekomendasi sebagai berikut:

Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Ketersediaan untuk Merekomendasi

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	40 – 48	41	82%	Sangat Baik
2	31 – 39	9	18%	Baik
3	22 – 30	0	0%	Cukup
4	13 – 21	0	0%	Kurang

5	4 – 12	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan indikator ketersediaan untuk merekomendasi apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 6. Grafik Indikator Ketersediaan Merekomendasi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kepuasan indikator ketersediaan merekomendasi sebanyak 41 orang tua atlet (82%) berkategori sangat baik, 9 orang tua atlet (18%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kepuasan pelanggan indikator ketersediaan untuk merekomendasi termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 6. Halaman 118-120)

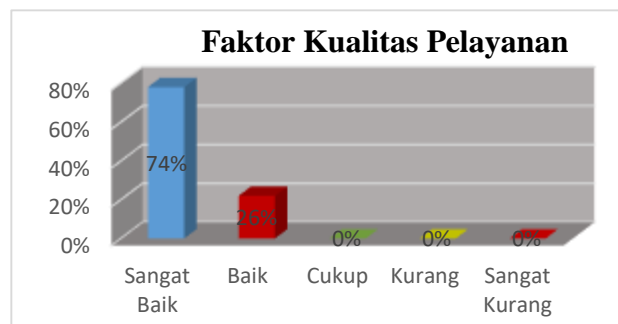
2. Faktor Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 34 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan sebagai berikut:

Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	118 - 136	37	74%	Sangat Baik
2	97 - 117	13	26%	Baik
3	76 - 96	0	0%	Cukup
4	55 - 75	0	0%	Kurang
5	34 - 54	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 7. Grafik Faktor Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kualitas pelayanan sebanyak 37 orang tua atlet (74%) berkategori sangat baik, 13 orang tua atlet (26%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 7. Halaman 120-123)

a) Keandalan

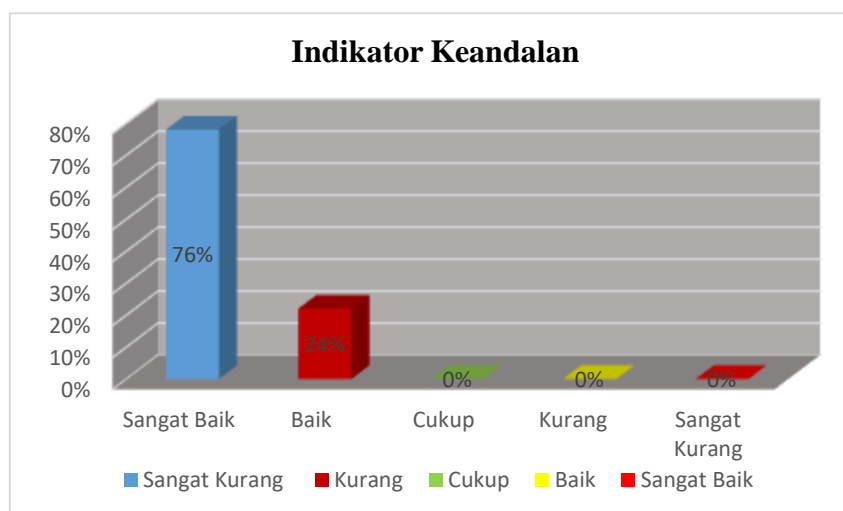
Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator keandalan dalam penelitian ini diukur dengan 8 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator keandalan sebagai berikut:

Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan Indikator Keandalan

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
----	----------	-----------	------------	----------

1	28 – 32	38	76%	Sangat Baik
2	22 – 27	12	24%	Baik
3	16 – 21	0	0%	Cukup
4	10 – 15	0	0%	Kurang
5	4 – 9	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator keandalan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 8. Grafik Indikator Keandalan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kualitas pelayanan indikator keandalan sebanyak 38 orang tua atlet (76%) berkategori sangat baik, 12 orang tua atlet (24%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kualitas pelayanan indikator keandalantermasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 7. Halaman 124-125)

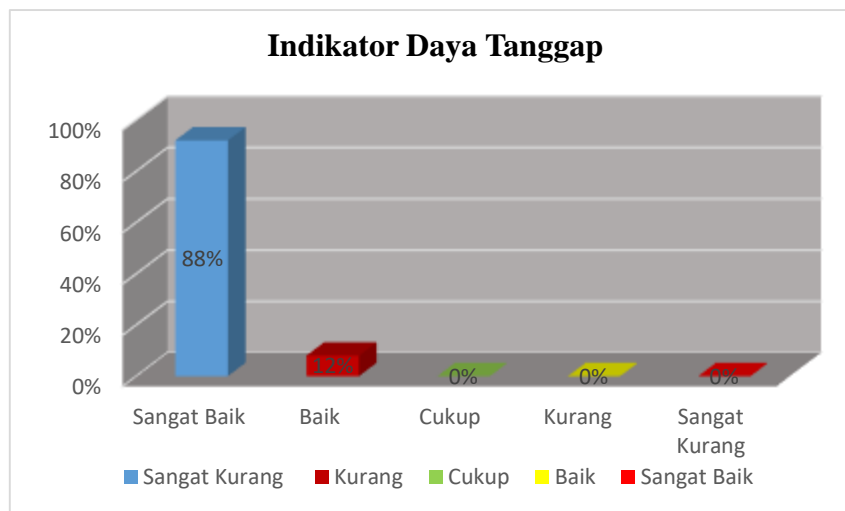
b) Daya Tanggap

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator daya tanggapdalam penelitian ini diukur dengan 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan sebagai berikut:

Tabel 12. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan Indikator Daya Tanggap

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	20 – 24	44	88%	Sangat Baik
2	16 – 19	6	12%	Baik
3	12 – 15	0	0%	Cukup
4	8 – 11	0	0%	Kurang
5	4 – 7	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator daya tanggap apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 9. Grafik Indikator Daya Tanggap

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kualitas pelayanan indikator daya tanggap sebanyak 44 orang tua atlet (88%) berkategori sangat baik, 6 orang tua atlet (12%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kualitas pelayanan indikator daya tanggap termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 7. Halaman 125-127)

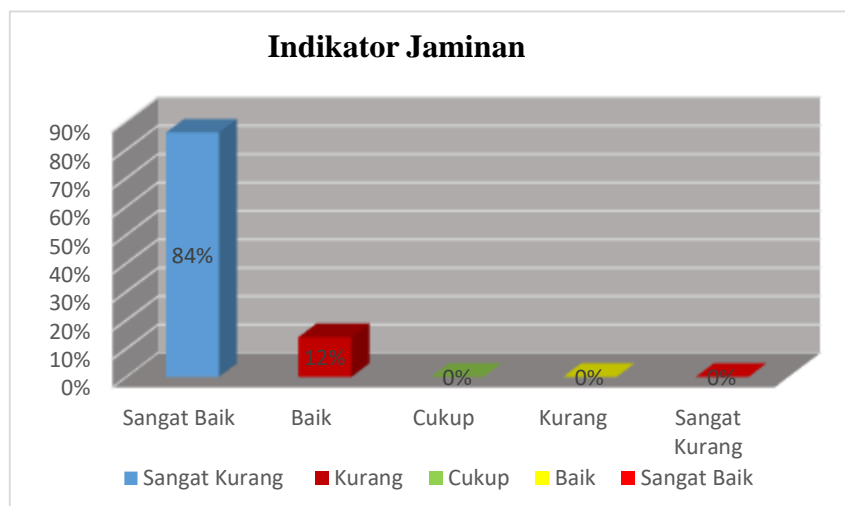
c) Jaminan

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator jaminan dalam penelitian ini diukur dengan 8 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator jaminan sebagai berikut:

Tabel 13. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	28 – 32	42	84%	Sangat Baik
2	22 – 27	8	12%	Baik
3	16 – 21	0	0%	Cukup
4	10 – 15	0	0%	Kurang
5	4 – 9	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator jaminan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar .10 Grafik Indikator Jaminan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kualitas pelayanan indikator jaminan sebanyak 42 orang tua atlet (84%) berkategori sangat baik, 8 orang tua atlet (16%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kualitas pelayanan indikator jaminan termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 7. Halaman 127-129)

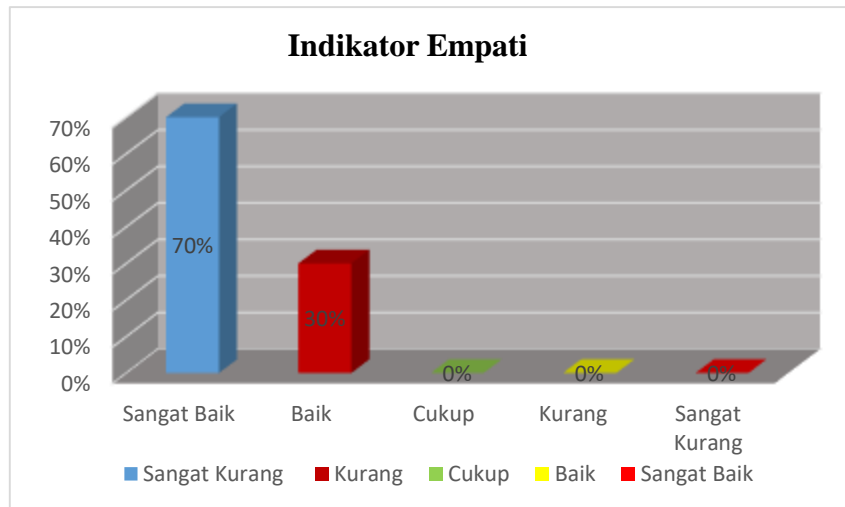
d) Empati

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator empati dalam penelitian ini diukur dengan 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator empati sebagai berikut:

Tabel 14. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan Indikator Empati

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	20 – 24	35	70%	Sangat Baik
2	16 – 19	15	30%	Baik
3	12 – 15	0	0%	Cukup
4	8 – 11	0	0%	Kurang
5	4 – 7	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator empati apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 11. Grafik Indikator Empati

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kualitas pelayanan indikator empati sebanyak 35 orang tua atlet (70%) berkategori sangat baik, 15 orang tua atlet (30%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kualitas pelayanan indikator empatitermasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 7. Halaman 129-131)

e) Berwujud

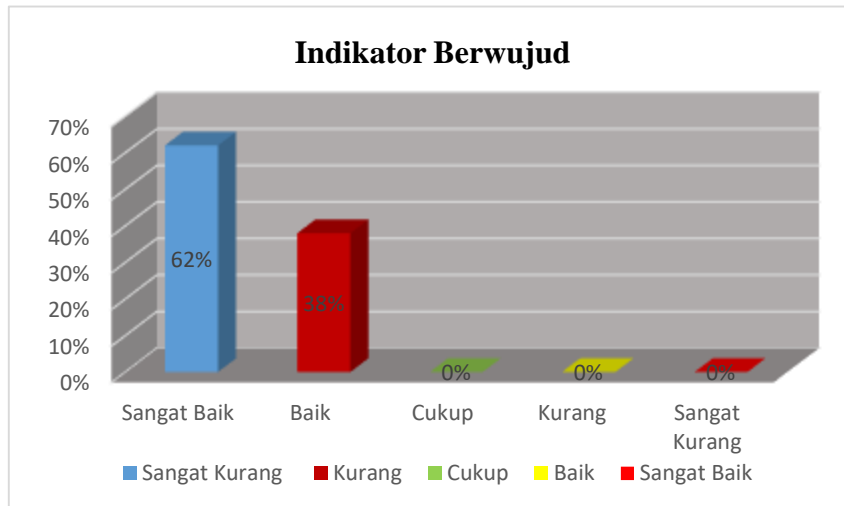
Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator berwujud dalam penelitian ini diukur dengan 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator berwujud sebagai berikut:

Tabel 15. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Pelayanan Indikator Berwujud

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	20 – 24	31	62%	Sangat Baik
2	16 – 19	19	38%	Baik
3	12 – 15	0	0%	Cukup
4	8 – 11	0	0%	Kurang
5	4 – 7	0	0%	Sangat Kurang

Jumlah	50	100%	
---------------	-----------	-------------	--

Hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator berwujud apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 12. Grafik Indikator berwujud

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor kualitas pelayanan indikator berwujud sebanyak 31 orang tua atlet (62%) berkategori sangat baik, 19 orang tua atlet (38%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor kualitas pelayanan indikator berwujud termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 7. Halaman 131-132)

3. Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan

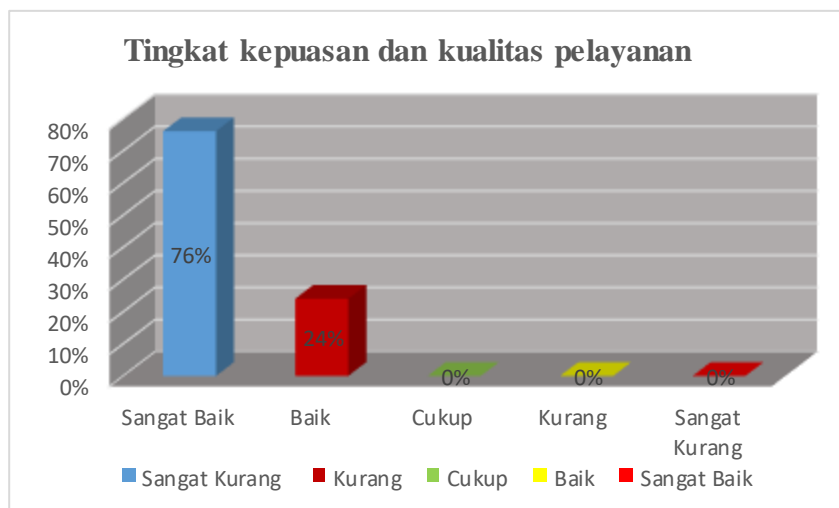
Hasil penelitian tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 68 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 16. Deskripsi Hasil Penelitian tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan

NO	INTERVAL	FREKUENSI	PRESENTASE	KATEGORI
1	232 - 272	38	76%	Sangat Baik
2	191 - 231	12	24%	Baik

3	150 – 190	0	0%	Cukup
4	109 – 149	0	0%	Kurang
5	68 – 108	0	0%	Sangat Kurang
Jumlah		50	100%	

Hasil penelitian keseluruhan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 13. Grafik tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada faktor tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan sebanyak 38 orang tua atlet (76%) berkategori sangat baik, 12 orang tua atlet (24%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada faktor keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik. (Lampiran 6. Halaman 108-111)

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 68 butir pernyataan, dan terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor kepuasan pelanggan dan faktor kualitas

pelayanan. Faktor kepuasan pelanggan memiliki 34 butir pernyataan terdiri dari tiga indikator yaitu indikator kesesuaian harapan memiliki 12 butir pernyataan, indikator minat berkunjung kembali memiliki 10 butir pernyataan dan indikator ketersediaan untuk merekomendasi memiliki 12 butir pernyataan. Sedangkan faktor kualitas pelayanan memiliki 34 butir pernyataan terdiri dari lima indikator yaitu indikator keandalan memiliki 8 butir pernyataan, indikator daya tanggap memiliki 6 butir pernyataan, indikator jaminan 8 butir pernyataan, indikator empati memiliki 6 butir pernyataan dan indikator berwujud memiliki 6 butir pernyataan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY dalam kategori sangat baik. Secara rinci kategori sangat baik sebesar 76% dengan frekuensi sebanyak 38 orang tua atlet, kategori baik sebesar 24% dengan frekuensi sebanyak 12 orang tua atlet, sedangkan pada kategori cukup, kurang dan sangat kurang sebesar 0% dengan frekuensi sebanyak 0 orang tua atlet.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY yaitu sangat baik apabila dilihat dari hasil penelitian. Hal ini karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini manajemen SELABORA bola voli FIK UNY sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan dalam hal ini orang tua atlet. Sementara yang masih kurang yaitu menunjukkan pada sarana dan prasarana sehingga orang tua atlet banyak yang mengisi kurang di bagian sarana dan prasarana tersebut. Secara rinci tingkat kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY yang diungkapkan

dengan angket yang berjumlah 68 butir pernyataan dan terbagi dalam 2 faktor yaitu faktor kepuasan pelanggan dan faktor kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Faktor Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah orang tua atlet merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari orang tua atlet dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya orang tua atlet akan merasa puas. Dimana pada penelitian ini didasarkan pada 3 indikator yaitu (1) kesesuaian harapan, (2) minat berkunjung kembali, (3) ketersediaan untuk merekomendasi. Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan sebanyak 38 orang tua atlet (76%) berkategori sangat baik, 12 orang tua atlet (24%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 24% saja agar dalam faktor kepuasan pelanggan pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

a) Indikator Kesesuaian Harapan

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian faktor kepuasan indikator kesesuaian harapan sebanyak 46 orang tua atlet (92%) berkategori sangat baik, 4 orang tua atlet (8%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 8% saja agar dalam faktor kepuasan pelanggan

indikator kesesuaian harapan pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

b) Indikator Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian faktor kepuasan indikator minat berkunjung kembali sebanyak 45 orang tua atlet (90%) berkategori sangat baik, 5 orang tua atlet (10%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 10% saja agar dalam faktor kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

2. Faktor Kualitas Pelayanan

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah manajemen SELABORA bola voli FIK UNY dapat diketahui melalui kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY. Pada faktor kualitas pelayanan didasarkan pada 5 indikator yaitu (1) keandalan, (2) daya tanggap, (3) jaminan, (4) empati, (5) berwujud. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan sebanyak 37 orang tua atlet (74%) berkategori sangat baik, 13 orang tua atlet (26%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 26% saja agar dalam

faktor kualitas pelayanan pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

a) Keandalan

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator keandalan sebanyak 38 orang tua atlet (76%) berkategori sangat baik, 12 orang tua atlet (24%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 24% saja agar dalam faktor kualitas pelayanan indikator keandalan pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

b) Daya Tanggap

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian faktor kualitas pelayanan indikator daya tanggap sebanyak 44 orang tua atlet (88%) berkategori sangat baik, 6 orang tua atlet (12%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 12% saja agar dalam faktor kualitas pelayanan indikator daya tanggap pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

c) Jaminan

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian pada faktor kualitas pelayanan indikator jaminan sebanyak 42 orang

tua atlet (84%) berkategori sangat baik, 8 orang tua atlet (16%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 16% saja agar dalam faktor kualitas pelayanan indikator jaminan pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

d) Empati

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian padapada faktor kualitas pelayanan indikator empati sebanyak 35 orang tua atlet (70%) berkategori sangat baik, 15 orang tua atlet (30%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 30% saja agar dalam faktor kualitas pelayanan indikator empati pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

e) Berwujud

Berdasarkan data dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa hasil penelitian pada padafaktor kualitas pelayanan indikator berwujud sebanyak 31 orang tua atlet (62%) berkategori sangat baik, 19 orang tua atlet (38%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orang tua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang, maka dapat disimpulkan pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY hanya tinggal meningkatkan 38% saja agar dalam faktor kualitas

pelayanan indikator berwujud pada pelayanan manajemen di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi sangat baik.

Dengan hasil yang sudah dijelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor kepuasan lebih unggul daripada faktor kualitas pelayanan yang dimiliki oleh manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY. Dengan perolehan nilai kategori sangat baik 76%, faktor kepuasan pelanggan dapat dikatakan menjadi faktor pendukung yang sangat dominan dari faktor kualitas pelayanan yang mendapat nilai sebesar 74%. Dari hasil penelitian faktor kepuasan dan faktor kualitas pelayanan tidak didapati orang tua atlet yang masuk dalam kategori kurang atau sangat kurang yang menunjukkan bahwa orang tua atlet merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen SELABORA bola voli FIK UNY.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini sudah dilakukan secara maksimal dan sebaik-baiknya, tetapi dalam melakukan penelitian ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan yaitu:

1. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket tertutup, sehingga responden atau orang tua atlet hanya memberikan jawaban berdasarkan pilihan yang ada saja tidak bisa memberikan saran atau alasannya.
2. Peneliti mengakui masih banyak keterbatasan tenaga dan waktu saat melakukan penelitian membuat peneliti tidak mampu mengontrol setiap individu dalam melakukan pengisian angket, apakah responden mengisi dengan sungguh – sungguh atau tidak. Namun sangat besar harapan dari peneliti semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di SELABORA bola voli FIK UNY sehingga peneliti mampu memaparkan pembahasan seperti yang sudah diuraikan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor Kepuasan Pelanggan

Faktor kepuasan pelanggan yaitu berada pada kategori sangat baik dengan perolehan nilai sebesar 76% dan 24% kategori baik.

2. Faktor Kualitas Pelayanan

Faktor kualitas pelayanan yaitu berada pada kategori sangat baik dengan perolehan nilai sebesar 74% dan 26% kategori baik.

3. Tingkat Kepuasan pelanggan dan Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu orang tua atlet dan kualitas pelayanan pada manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY berada pada kategori sangat baik dengan perolehan nilai sebesar 76%, dan kategori baik sebesar 24%.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah disimpulkan dan dijelaskan diatas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen SELABORA bola voli FIK UNY bahkan oleh klub-klub di seluruh

Indonesia guna meningkatkan kualitas pelayanan manajemen sebuah klub bola voli sehingga dapat menciptakan atlet yang berprestasi

2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk mengetahui secara detail kualitas pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK.
3. Dengan dilakukannya penelitian ini dan mendapatkan hasilnya membuat peneliti menjadi lebih paham mengenai pentingnya kualitas pelayanan pada sebuah manajemen klub olahraga.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan di atas, saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan orang tua atlet pada pelayanan manajemen baru di SELABORA bola voli FIK UNY dengan model lain.
3. Kualitas pelayanan yang sudah sangat baik ini seharusnya bisa tetap konsisten atau bahkan ditingkatkan lagi
4. Saran yang terakhir yaitu khusus bagi pelatih dan pengurus SELABORA bola voli FIK UNY harus benar – benar memperhatikan apa yang menjadi faktor pendukung atlet agar dapat semangat mengikuti latihan dan dapat berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Sunarno. 2018. Peningkatan Kapasitas *Manajemen Olahraga Pengurus Provinsi Cabang Olahraga di Sumatera Utara*. Jurnal Ilmu Keolahragaan Vol.17(1), UNIMED.
- Harsuki. 2012. *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ode Zusnita Muizu, Waddan Tisnawati Sule, Ernie. 2017. *Manajer Dan Perangkat at Manajemen Baru*. Pekbis Jurnal Vol.9 No.2. Unpad.
- Paturusi Achmad. 2012. *Manajemen Pendidikan Jasmani dan Olahraga*. Rineka Cipta. Jakarta
- Wanda Maulana, Ginung Pratidina, M. YGG. Seran. 2016. *Studi Manajemen Pembinaan Olahraga Sepak Bola Di Klub Persatuan Sepak Bola Kota Bogor Oleh Kantor Pemuda Dan Olahraga Kota Bogor*. Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971 Vol.2 No.1
- Budi, M.P. (2015). Manajemen pembinaan atlet pusat pendidikan dan latihan pelajar (PPLP) cabang atletik Jawa Tengah di Salatiga tahun 2013. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, Volume 4 (4).
- Wicaksono, Danang. *Buku Pedoman Pengelolaan Sekolah Laboratori Olahraga Bolavoli Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta (Selabora Bolavoli Fik Uny)*
- Fitriansyah, J.A. (2013). *Survei Manajemen Sarana Prasarana dan Fasilitas Olahraga di Kota Salatiga Tahun 2013*. Skripsi, sarjana tidak diterbitkan. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- Pradana, A. (2018). *Tingkat kepuasan peserta didik kelas IV, V, dan VI*

terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SD Negeri Glagah II Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi, sarjana tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.

Tasunar, N. (2006). Kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.

Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tustiyani, A. (2018). *Tingkat kepuasan peserta didik kelas V terhadap sarana prasarana PJOK di Sekolah Dasar Gugus II Kecamatan Playen Gunungkidul tahun 2017/2018*. Skripsi, sarjana tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

RYN Mifta. (2016). *Latar belakang orang tua mengikutsertakan anak ke sekolah laborator olahraga bola voli (SELABORA) FIK UNY*. Skripsi. Yogyakarta FIK UNY.

Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.


Universitas Negeri Yogyakarta. (2011). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir. Yogyakarta* : Universitas Negeri Yogyakarta.

http://SELABORA_bola_volibola_voli.blogspot.co.id/. Pada tanggal 27 Januari 2022, Jam 16.00 WIB.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN <https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian/ULX30>

 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 : 758/UN34.16/PT.01.04/2022
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Izin Penelitian** 22 April 2022


Yth. **Ketua SELABORA FIK UNY**

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

Nama : Riswinda Luthfi Hidayah
NIM : 18602241082
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - SI
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : **KEPUASAN ORANG TUA ATLET PADA PELAYANAN MANAJEMEN BARU DI SELABORA BOLA VOLI FIK UNY**
Waktu Penelitian : 4 - 30 April 2022


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,





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

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

dari  Dipindai dengan CamScanner

31/05/2022 12.12

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian

  **SELABORA**
SEKOLAH LABORATORIUM OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
Sekretariat: Kantor Selabora UNY (GOR UNY Sayap Barat), Jl. Colombo no. 1 Yogyakarta telp. 0895-3288-41133

Nomor : 057/SELABORA-UNY/VI/2022
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.
Wakil Dekan 1
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
di tempat

Salam Olahraga! Jaya!


Dengan Hormat. Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Selabora FIK UNY, menerangkan bahwa:


Nama : **Riswinda Luthfi Hidayah**
NIM : 18602241082
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga – S1
Fakultas : Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta
Judul Penelitian : Kepuasan Orang Tua Atlet Pada Pelayanan Manajemen Baru Di Selabora Bola Voli FIK UNY

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Sekolah Laboratorium Olahraga FIK UNY cabang olahraga Bola Voli, pada tanggal 4 – 30 April 2022.

Demikian surat ini kami buat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Mei 2022
Ketua Selabora FIK UNY


SELABORA
SEKOLAH LABORATORIUM OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
Dr. Nawan Primasoni, M.Or.
NIP. 198405212008121001

 Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian

SURAT PENGANTAR PENGISIAN ANGKET UJI COBA PENELITIAN

Kepada

Yth. Orang Tua Atlet

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian saya yang berjudul **“Kepuasan Orang Tua Atlet Pada Pelayanan Manajemen di Klub Bola Voli PERVAS”**, untuk itu saya mohon kepada orang tua atlet untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu saya mohon Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Yogyakarta, April 2022
Peneliti

Dr. Drs Fauzi, M.Si
NIP. 196312281990021002

Riswinda Luthfi Hidayah
NIM. 18602241082

ANGKET INSTRUMEN

RESPONDEN

Nama :

Asal Klub :

PETUNJUK

1. Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
2. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (V) pada tempat yang telah disediakan

4. Alternatif tanggapan

- SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 C = Cukup
 KS = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	C	KS	TS
1	Saya senang memasukan anak di klub bola voli PERVAS	V				

Faktor Kepuasan						
No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	C	KS	TS
Kesesuaian Harapan						
1	Anak saya menunjukkan perkembangan dalam bermain bola voli selama berlatih di klub bola voli PERVAS					
2	Anak saya menjadi lebih percaya diri atau berani dalam bermain bola voli selama berlatih di klub bola voli PERVAS					
3	Anak saya mengalami peningkatan kemampuan fisik dan teknik dasar bola voli.					
4	Anak saya memiliki etika dan sikap sportif selama berlatih di klub bola voli PERVAS					
5	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan pelayanan yang baik.					
6	Pelatih mendidik dan melatih anak saya dengan serius					
7	Biaya administrasi sesuai dengan pelayanan yang					

	diberikan					
8	Pelatih memberikan program latihan yang bervariasi sehingga anak saya tertarik untuk mengikuti latihan secara rutin					
9	Tempat latihan atlet sangat memadahi					
10	Program latihan yang diberikan sesuai dengan kapasitas atlet					
11	Jadwal latihan sesuai dengan yang diharapkan orang tua					
12	Alat penunjang latihan yang disediakan sangat lengkap					
Minat Berkunjung Kembali						
13	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pihak klub bola voli PERVAS					
14	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelatih di klub bola voli PERVAS berkompeten					
15	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena biaya administrasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
16	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena program latihan bervariasi sehingga anak saya rajin latihan					
17	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena anak saya mengalami perkembangan dalam bermain bola voli					
18	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena anak saya mengalami peningkatan kemampuan fisik dan teknik dasar bola voli					
19	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena anak saya menjadi berani dan percaya diri dalam bermain bola voli					
20	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena tempat latihan yang memadahi					
21	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena program latihan yang diberikan sesuai kapasitas atlet					
22	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena jadwal latihan sesuai dengan yang diharapkan orang tua					
23	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena alat-alat penunjang latihan yang lengkap					
Kesediaan untuk Merekomendasikan						
24	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena pelayanan oleh pihak klub bola voli PERVAS sangat memuaskan					
25	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena pelatihnya berkompeten					

26	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena biaya administrasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
27	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena pelatihnya mendidik dengan sungguh-sungguh					
28	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena tempat latihan yang memadai					
29	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena Program yang diberikan disesuaikan dengan kapasitas anak saya					
30	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena jadwal yang diberikan tidak mengganggu aktifitas anak saya yang lainnya					
31	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena lengkapnya alat-alat penunjang latihan					
32	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena anak saya menjadi tampil berani dan percaya diri dalam bermain bola voli					
33	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena anak saya menjadi memiliki etika yang baik dan sikap sportif					
34	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena anak saya mengalami peningkatan prestasi					
35	Saya merekomendasikan klub bola voli PERVAS sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena selama anak saya berlatih di					
Faktor Kualitas Pelayanan						
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
36	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan pelayanan yang akurat					
37	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan pelayanan tepat waktu					
38	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan					

39	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberi aturan yang disiplin, sehingga atlet bisa tepat waktu dalam melakukan setiap kegiatan					
40	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan pelayanan yang tepat					
41	Pihak klub bola voli PERVAS selalu tanggap, jika ada sarana olahraga yang rusak					
42	Pihak klub bola voli PERVAS memiliki rasa tanggung jawab terhadap atlet					
43	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan informasi yang jelas					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
44	Pihak klub bola voli PERVAS menerima masukan dari orang tua atlet					
45	Pihak klub bola voli PERVAS merespon dengan baik keluhan dari orang tua atlet					
46	Pihak klub bola voli PERVAS bertanggung jawab jika ada talet yang mengalami cedera saat latihan					
47	Pihak klub bola voli PERVAS dengan ramah menanggapi ketika ada orang tua atlet yang komplain					
48	Pihak klub bola voli PERVAS selalu menangani dengan baik ketika ada keluhan dari orang tua atlet					
49	Pihak klub bola voli PERVAS melakukan penanganan khusus terhadap atlet yang mengalami cedera pada saat latihan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
50	Pihak klub bola voli PERVAS ramah kepada orang tua atlet					
51	Pelatih ramah terhadap atlet dan orang tua atlet					
52	Keamanan terjamin saat menggunakan tempat latihan					
53	Keamanan terjamin saat menggunakan alat-alat penunjang latihan					
54	Lingkungan tempat berlatih sangat nyaman					
55	Fasilitas olahraga yang tidak mudah rusak					
56	Fasilitas olahraga yang lengkap					
Empati (<i>Empathy</i>)						
57	Semua pelatih di klub bola voli PERVAS profesional					
58	Semua pelatih di klub bola voli PERVAS					
59	Pihak klub bola voli PERVAS memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan					
60	Saya mendapat pelayanan yang ramah dari pihak klub bola voli PERVAS tanpa pandang bulu					
61	Semua atlet diperlakukan dengan baik oleh pihak klub					

	bola voli PERVAS					
62	Teguran dari pihak klub bola voli PERVAS dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar saat proses latihan berlangsung					
Berwujud (<i>Tangibles</i>)						
63	Fasilitas yang disediakan oleh Pihak klub bola voli PERVAS sangat lengkap					
64	Fasilitas yang disediakan oleh Pihak klub bola voli PERVAS sudah memenuhi standar					
65	Alat-alat penunjang latihan yang disediakan oleh Pihak klub bola voli PERVAS sangat aman digunakan					
66	Saya puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak klub bola voli PERVAS					
67	Tempat latihan yang disediakan oleh Pihak klub bola voli PERVAS sangat nyaman					
68	Terdapat ruang tunggu orang tua tlet yang nyaman yang disediakan oleh pihak klub bola voli PERVAS					

Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Kesesuaian Harapan Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KEPUASAN											
		KESESUAIAN HARAPAN											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Budi Raharjo	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	Hadi P	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Paidi Isnanto	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
6	Wasidi R	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
7	Sukijo	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3

8	Surhaman	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
9	Darmadi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Widodo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Surono	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
12	Kuswinarto	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	Hariyanto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah		50	48	50	48	52	51	47	51	44	49	46	46
ΣS		36	34	36	34	38	37	33	37	30	35	32	32
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
V		0.86	0.81	0.86	0.81	0.90	0.88	0.79	0.88	0.71	0.83	0.76	0.76
Jumlah		9.86	/12 = 0.82										

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Kesesuaian Harapan Menggunakan Rumus Alpha Chronbach

No	Nama	FAKTOR KEPUASAN												Ganjil	Genap		
		KESESUAIAN HARAPAN															
		1	3	5	7	9	11		2	4	6	8	10			12	
1	Budi R	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	4	4	23	23	23
2	Yeyet	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	3	4	22	23	22
3	Hadi P	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	23	23
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	24	24
5	Paidi I	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	4	4	3	22	21	22
6	Wasidi R	4	3	4	4	3	3	21	3	3	4	4	4	3	21	21	21
7	Sukijo	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	4	3	3	20	19	20
8	Surhaman	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	4	4	3	21	20	21
9	Darmadi	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
10	Widodo	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
11	Surono	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	21	23
12	Kuswinarto	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	3	3	22	22	22
13	Hariyanto	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
Jumlah														289	293		
Reliabilitas Ganjil Genap														0.920			

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	12

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Minat Berkunjung Kembali Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KEPUASAN
----	------	-----------------

		Minat Berkunjung Kembali									
		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	Budi Raharjo	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	Hadi P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Paidi Isnanto	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
6	Wasidi R	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
7	Sukijo	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
8	Surhaman	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
9	Darmadi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Widodo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Surono	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
12	Kuswinarto	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
13	Hariyanto	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah		48	51	49	52	52	50	48	45	51	45
ΣS		34	37	35	38	38	36	34	31	37	31
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
V		0.81	0.88	0.83	0.9	0.9	0.86	0.81	0.74	0.88	0.74
Jumlah		8.36	/10 = 0.84								

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Minat Berkunjung Kembali Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KEPUASAN												Ganjil	Genap
		MINAT BERKUNJUNG KEMBALI													
		13	15	17	19	21		14	16	18	20	22			
1	Budi R	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	20	19
2	Yeyet	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	19	19
3	Hadi P	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	3	18	19	18
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	20	20
5	Paidi I	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	19	18
6	Wasidi R	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	3	17	18	17
7	Sukijo	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	16	17
8	Surhaman	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	18	17
9	Darmadi	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	15	15
10	Widodo	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	15	15
11	Surono	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	19	18
12	Kuswinarto	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	3	17	18	17
13	Hariyanto	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	17	18
14	Rendra M	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	15	15

Jumlah	248	243
Reliabilitas Ganjil Genap	0.870	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.870	10

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Ketersediaan Merekomendasi Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KEPUASAN											
		KETERSEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASI											
		23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	Budi Raharjo	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
3	Hadi P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Paidi Isnanto	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
6	Wasidi R	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
7	Sukijo	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
8	Surhaman	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
9	Darmadi	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
10	Widodo	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	Surono	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
12	Kuswinarto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Hariyanto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah		45	50	50	47	51	45	52	46	44	50	49	51
ΣS		31	36	36	33	37	31	38	32	30	36	35	37
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
V		0.74	0.86	0.86	0.79	0.88	0.74	0.9	0.76	0.71	0.86	0.83	0.88
Jumlah		9.81	/12 = 0.82										

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Ketersediaan Merekomendasi Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KEPUASAN														Ganjil	Genap
		KETERSEDIAAN MEREKOMENDASI															
		23	25	27	29	31	33		24	26	28	30	32	34			
1	Budi R	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	22	24
2	Yeyet	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	3	4	4	22	23	22
3	Hadi P	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	24	23

4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	24	24
5	Paidi I	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	4	4	21	22	21
6	Wasidi R	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	22	21	22
7	Sukijo	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	20	19
8	Surhaman	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	4	4	21	22	21
9	Darmadi	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	4	20	18	20
10	Widodo	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	19	18
11	Surono	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	4	4	21	22	21
12	Kuswinarto	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
13	Hariyanto	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	18	18
Jumlah																291	289
Reliabilitas Ganjil Genap																0.931	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.931	12

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Keandalan Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN							
		Keandalan (<i>Reliability</i>)							
		35	36	37	38	39	40	41	42
1	Budi Raharjo	4	3	4	4	4	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	3	3	4	4	4
3	Hadi P	4	4	4	4	3	4	4	4
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Paidi Isnanto	4	4	4	3	4	3	4	4
6	Wasidi R	4	4	4	3	4	3	4	4
7	Sukijo	3	4	4	4	4	3	4	4
8	Surhaman	4	4	4	4	3	3	4	4
9	Darmadi	3	3	3	3	3	3	4	4
10	Widodo	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Surono	4	4	3	4	3	4	4	4
12	Kuswinarto	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Hariyanto	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah		50	50	50	48	47	47	52	53
ΣS		36	36	36	34	33	33	38	39
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	42	42
V		0.86	0.86	0.86	0.81	0.79	0.79	0.9	0.93
Jumlah		6.79	/8 = 0.85						

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Keandalan Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN										Ganjil	Genap
		Keandalan (Reliability)											
		35	37	39	41		36	38	40	42			
1	Budi R	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	16	15
2	Yeyet	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	15	15
3	Hadi P	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	15	16
4	Kurniawan	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	16	16
5	Paidi I	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	16	14
6	Wasidi R	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	16	14
7	Sukijo	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	15	15
8	Surhaman	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	15	15
9	Darmadi	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	13	13
10	Widodo	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	12	12
11	Surono	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	14	16
12	Kuswinarto	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	12	13
13	Hariyanto	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	12	12
14	Rendra M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	12	12
Jumlah											199	198	
Reliabilitas Ganjil Genap											0.896		

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	8

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Daya Tanggap Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN					
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
		43	44	45	46	47	48
1	Budi Raharjo	4	4	3	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	4	4	3
3	Hadi P	4	3	4	4	4	4
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4
5	Paidi Isnanto	4	4	4	4	4	4
6	Wasidi R	4	4	4	4	4	4
7	Sukijo	3	3	3	3	3	3
8	Surhaman	4	4	4	4	4	4
9	Darmadi	4	4	3	4	4	3
10	Widodo	3	3	3	3	3	3

11	Surono	4	4	4	4	4	4	
12	Kuswinarto	3	4	4	4	4	3	
13	Hariyanto	3	4	3	3	3	3	
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	
Jumlah		51	52	50	52	52	49	
ΣS		37	38	36	38	38	35	
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	
V		0.88	0.90	0.86	0.90	0.90	0.83	
Jumlah		5.29	/6 = 0.88					

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Daya Tanggap Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN								Ganjil	Genap
		Daya Tanggap (Responsiveness)									
		43	45	47		44	46	48			
1	Budi R	4	3	4	11	4	4	4	12	11	12
2	Yeyet	4	4	4	12	4	4	3	11	12	11
3	Hadi P	4	4	4	12	3	4	4	11	12	11
4	Kurniawan	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
5	Paidi I	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
6	Wasidi R	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
7	Sukijo	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
8	Surhaman	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
9	Darmadi	4	3	4	11	4	4	3	11	11	11
10	Widodo	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
11	Surono	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
12	Kuswinarto	3	4	4	11	4	4	3	11	11	11
13	Hariyanto	3	3	3	9	4	3	3	10	9	10
14	Rendra M	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
Jumlah										153	153
Reliabilitas Ganjil Genap										0.918	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.918	6

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Jaminan Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN							
		Jaminan (Assurance)							
		49	50	51	52	53	54	55	56

1	Budi Raharjo	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	4	3	3	4	4
3	Hadi P	3	4	4	4	4	3	4	4
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	3
5	Paidi Isnanto	4	4	4	3	4	3	3	4
6	Wasidi R	4	4	3	3	4	3	3	4
7	Sukijo	4	4	3	3	3	3	3	3
8	Surhaman	4	4	3	3	3	3	3	3
9	Darmadi	4	4	3	3	3	3	3	3
10	Widodo	4	4	3	3	3	3	3	3
11	Surono	4	4	4	3	4	3	3	4
12	Kuswinarto	3	4	3	3	3	3	3	3
13	Hariyanto	4	3	3	3	3	3	3	3
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah		52	54	48	46	48	44	46	48
ΣS		38	40	34	32	34	30	32	34
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	42	42
V		0.90	0.95	0.81	0.76	0.81	0.71	0.76	0.81
Jumlah		6.52	/8 = 0.82						

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Jaminan Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN										Ganjil	Genap
		Jaminan (Assurance)											
		49	51	53	55		50	52	54	56			
1	Budi R	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	15	16
2	Yeyet	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	15	15
3	Hadi P	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	15	15
4	Kurniawan	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	16	15
5	Paidi I	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	15	14
6	Wasidi R	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	14	14
7	Sukijo	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	13	13
8	Surhaman	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	13	13
9	Darmadi	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	13	13
10	Widodo	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	13	13
11	Surono	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	15	14
12	Kuswinarto	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	12	13
13	Hariyanto	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	13	12

14	Rendra M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	12	12
Jumlah											194	192	
Reliabilitas Ganjil Genap											0.805		

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.805	8

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Empati Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN						
		Empati (<i>Emphaty</i>)						
		57	58	59	60	61	62	
1	Budi Raharjo	4	3	4	4	4	4	
2	Yeyet	4	4	4	4	4	3	
3	Hadi P	4	4	4	4	3	4	
4	Kurniawan	4	4	4	4	4	4	
5	Paidi Isnanto	4	4	4	4	4	4	
6	Wasidi R	4	4	4	4	4	4	
7	Sukijo	4	4	4	4	4	4	
8	Surhaman	4	4	4	4	4	4	
9	Darmadi	3	3	4	4	4	4	
10	Widodo	3	3	4	4	4	3	
11	Surono	4	4	4	4	4	4	
12	Kuswinarto	4	4	4	4	4	4	
13	Hariyanto	4	3	4	4	3	3	
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3	
Jumlah		53	51	55	55	53	52	
ΣS		39	37	41	41	39	38	
n(c-1)		42	42	42	42	42	42	
V		0.93	0.88	0.98	0.98	0.93	0.90	
Jumlah		5.60	/6 = 0.93					

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Empati Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN								Ganjil	Genap
		Empati (<i>Emphaty</i>)									
		57	59	61		58	60	62			
1	Budi R	4	4	4	12	3	4	4	11	12	11
2	Yeyet	4	4	4	12	4	4	3	11	12	11
3	Hadi P	4	4	3	11	4	4	4	12	11	12
4	Kurniawan	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12

5	Paidi I	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
6	Wasidi R	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
7	Sukijo	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
8	Surhaman	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
9	Darmadi	3	4	4	11	3	4	4	11	11	11
10	Widodo	3	4	4	11	3	4	3	10	11	10
11	Surono	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
12	Kuswinarto	4	4	4	12	4	4	4	12	12	12
13	Hariyanto	4	4	3	11	3	4	3	10	11	10
14	Rendra M	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
Jumlah										161	158
Reliabilitas Ganjil Genap										0.824	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.824	6

Tabel Hasil Uji Coba Validitas Berwujud Menggunakan Rumus Aiken V

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN					
		Berwujud (<i>Tangibel</i>)					
		63	64	65	66	67	68
1	Budi Raharjo	4	3	4	4	4	4
2	Yeyet	4	4	4	4	3	4
3	Hadi P	4	4	4	3	4	4
4	Kurniawan	3	4	4	4	4	3
5	Paidi Isnanto	3	4	4	3	4	3
6	Wasidi R	3	4	4	3	4	3
7	Sukijo	3	4	4	4	4	3
8	Surhaman	3	3	3	3	3	3
9	Darmadi	4	4	4	4	4	3
10	Widodo	3	3	3	3	3	3
11	Surono	3	4	4	3	4	3
12	Kuswinarto	3	3	3	3	3	3
13	Hariyanto	3	3	3	3	3	3
14	Rendra M	3	3	3	3	3	3
Jumlah		46	50	51	47	50	45
ΣS		32	36	37	33	36	31
n(c-1)		42	42	42	42	42	42
V		0.76	0.86	0.88	0.79	0.86	0.74
Jumlah		4.88	/6 = 0.81				

Tabel Hasil Uji Coba Reliabilitas Empati Menggunakan Rumus Alpha Cronbach

No	Nama	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN								Ganjil	Genap
		Berwujud (Tangibel)									
		63	65	67		64	66	68			
1	Budi R	4	4	4	12	3	4	4	11	12	11
2	Yeyet	4	4	3	11	4	4	4	12	11	12
3	Hadi P	4	4	4	12	4	3	4	11	12	11
4	Kurniawan	3	4	4	11	4	4	3	11	11	11
5	Paidi I	3	4	4	11	4	3	3	10	11	10
6	Wasidi R	3	4	4	11	4	3	3	10	11	10
7	Sukijo	3	4	4	11	4	4	3	11	11	11
8	Surhaman	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
9	Darmadi	4	4	4	12	4	4	3	11	12	11
10	Widodo	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
11	Surono	3	4	4	11	4	3	3	10	11	10
12	Kuswinarto	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
13	Hariyanto	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
14	Rendra M	3	3	3	9	3	3	3	9	9	9
Jumlah										147	142
Reliabilitas Ganjil Genap										0.837	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.837	6

Lampiran 5. Angket Penelitian

SURAT PENGANTAR PENGISIAN ANGKET

Kepada
Yth. Orang Tua Atlet
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian saya yang berjudul **“Kepuasan Orang Tua Atlet Pada Pelayanan Manajemen Baru di SELABORA Bola Voli FIK UNY”**, untuk itu saya mohon kepada orang tua atlet untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu saya mohon Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr wb

Peneliti

Riswinda Luthfi Hidayah
NIM. 18602241082

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN ORANG TUA ATLET PADA PELAYANAN MANAJEMEN BARU DI SELABORA BOLA VOLI FIK UNY

A. Identitas Responden

Nama Orang Tua Atlet : TB/BB Atlet :

Nama Atlet : Daftar sejak :
 Bulan.... Tahun...
 Umur Atlet : Jarak Rumah :
 Km

B. Petunjuk Pengisian

5. Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
6. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
7. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (V) pada tempat yang telah disediakan
8. Alternatif tanggapan
 SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 KS = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	KS	TS
1	Saya senang memasukan anak di SELABORA bola voli FIK UNY	V			

C. Instrumen Penelitian

Faktor Kepuasan					
No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	KS	TS
Kesesuaian Harapan					
1	Anak saya menunjukkan perkembangan dalam bermain bola voli selama berlatih di SELABORA bola voli FIK UNY				
2	Anak saya menjadi lebih percaya diri atau berani dalam bermain bola voli selama berlatih di SELABORA bola voli FIK UNY				
3	Anak saya mengalami peningkatan kemampuan fisik dan teknik dasar bola voli.				
4	Anak saya memiliki etika dan sikap sportif selama				

	berlatih di SELABORA bola voli FIK UNY.				
5	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan pelayanan yang baik.				
6	Pelatih mendidik dan melatih anak saya dengan serius				
7	Biaya administrasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
8	Pelatih memberikan program latihan yang bervariasi sehingga anak saya tertarik untuk mengikuti latihan secara rutin				
9	Tempat latihan atlet sangat memadai				
10	Program latihan yang diberikan sesuai dengan kapasitas atlet				
11	Jadwal latihan sesuai dengan yang diharapkan orang tua				
12	Alat penunjang latihan yang disediakan sangat lengkap				
Minat Berkunjung Kembali					
13	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pihak SELABORA bola voli FIK UNY memuaskan				
14	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelatih di SELABORA bola voli FIK UNY berkompeten				
15	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena biaya administrasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
16	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena program latihan bervariasi sehingga anak saya rajin latihan				
17	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena anak saya mengalami perkembangan dalam bermain bola voli				
18	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena anak saya mengalami peningkatan kemampuan fisik dan teknik dasar bola voli				
19	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena anak saya menjadi berani dan percaya diri dalam bermain bola voli				
20	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena tempat latihan yang memadai				
21	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena program latihan yang diberikan sesuai kapasitas atlet				
22	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena jadwal latihan sesuai dengan yang diharapkan orang tua				
Kesediaan untuk Merekomendasikan					
23	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena pelayanan oleh pihak SELABORA bola voli FIK UNY sangat memuaskan				
24	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau				

	kerabat saya karena pelatihnya berkompeten				
25	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena biaya administrasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
26	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena pelatihnya mendidik dengan sungguh-sungguh				
27	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena tempat latihan yang memadahi				
28	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena Program yang diberikan disesuaikan dengan kapasitas anak saya				
29	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena jadwal yang diberikan tidak mengganggu aktifitas anak saya yang lainnya				
30	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena lengkapnya alat-alat penunjang latihan				
31	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena anak saya menjadi tampil berani dan percaya diri dalam bermain bola voli				
32	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena anak saya menjadi memiliki etika yang baik dan sikap sportif				
33	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena anak saya mengalami peningkatan prestasi				
34	Saya merekomendasikan SELABORA bola voli FIK UNY sebagai salah satu klub latihan kepada teman atau kerabat saya karena selama anak saya berlatih di SELABORA bola voli FIK UNY menjadi rajin berlatih				
Faktor Kualitas Pelayanan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
35	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan pelayanan yang akurat				
36	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan pelayanan tepat waktu				

37	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan				
38	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberi aturan yang disiplin, sehingga atlet bisa tepat waktu dalam melakukan setiap kegiatan				
39	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan pelayanan yang tepat				
40	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY selalu tanggap, jika ada sarana olahraga yang rusak				
41	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memiliki rasa tanggung jawab terhadap atlet				
42	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan informasi yang jelas				
Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>)					
43	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY menerima masukan dari orang tua atlet				
44	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY merespon dengan baik keluhan dari orang tua atlet				
45	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY bertanggung jawab jika ada talet yang mengalami cedera saat latihan				
46	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY dengan ramah menanggapi ketika ada orang tua atlet yang komplain				
47	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY selalu menangani dengan baik ketika ada keluhan dari orang tua atlet				
48	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY melakukan penanganan khusus terhadap atlet yang mengalami cedera pada saat latihan				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
49	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY ramah kepada orang tua atlet				
50	Pelatih ramah terhadap atlet dan orang tua atlet				
51	Keamanan terjamin saat menggunakan tempat latihan				
52	Keamanan terjamin saat menggunakan alat-alat penunjang latihan				
53	Kenyamanan lingkungan SELABORA bola voli FIK UNY				
54	Fasilitas olahraga yang tidak mudah rusak				
55	Fasilitas olahraga yang lengkap				
56	Kualitas alat-alat olahraga yang ada di SELABORA bola voli FIK UNY terjamin dan sesuai standar				
Empati (<i>Empathy</i>)					
57	Semua pelatih di SELABORA bola voli FIK UNY profesional				
58	Semua pelatih di SELABORA bola voli FIK UNY berkompeten				

59	Pihak SELABORA bola voli FIK UNY memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan				
60	Orang tua atlet mendapat pelayanan yang ramah dari petugas tanpa pandang bulu				
61	Semua atlet diperlakukan dengan baik				
62	Teguran dari pihak SELABORA bola voli FIK UNY dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar saat proses latihan berlangsung				
Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
63	Fasilitas yang disediakan oleh Pihak SELABORA bola voli FIK UNY sangat lengkap				
64	Fasilitas yang disediakan oleh Pihak SELABORA bola voli FIK UNY sudah memenuhi standar				
65	Alat-alat penunjang latihan yang disediakan oleh Pihak SELABORA bola voli FIK UNY sangat aman digunakan				
66	Saya puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pihak SELABORA bola voli FIK UNY				
67	Tempat latihan yang disediakan oleh Pihak SELABORA bola voli FIK UNY sangat nyaman				
68	Terdapat ruang tunggu orang tua tlet yang nyaman yang disediakan oleh Pihak SELABORA bola voli FIK UNY				

Yogyakarta, 23 April 20

43	Bustanul A	Sumar	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	Faizan S	Siti P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
45	Prahasta W	Yatisari	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
47	Agha H	Tatik	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
48	Farel Nur A	Dea Putri	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
49	Panji Rafael	Suharno	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

FAKTOR KUALITAS PELAYANAN																																JUM			
KEANDALAN								DAYA TANGGAP								JAMINAN								EMPATI						BERWUJUD					
35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68		
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2			
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2			
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2			
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2		
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2			
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2			

3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2							
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2						
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2			
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2			
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2		
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2

	Nabila																							
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Sierra Elmira	Imron	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	Giselia C	Ariawan	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
22	Dedek Madiyo	Sutono	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	M Luthfi A	Widiastapa	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
27	Rafael Y F	Yoyok	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
28	Putra Buana	Ari Maryanto	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
29	Davin	Suparyanti	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
33	Agung S	Suharyono	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Athallah	Tami Adre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	Dion Pasya	Rendy	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	Khoirul Azzam	Daryono	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
42	Ziddan O	Nur Bayiti	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Bustanul A	Sumar	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Faizan S	Siti P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

45	Prahasta W	Yatisari	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
47	Agha Hamzah	Tatik	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
48	Farel Nur A	Dea Putri	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
49	Panji Rafael	Suharno	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4

KETERSEDIAAN MEREKOMENDASIKAN												JML	Kategori
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	B
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	B
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	122	SB
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	114	B
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	125	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	128	SB
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	113	B
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	SB
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	114	B
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	127	SB
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	105	B
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	126	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	SB
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	128	SB
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	SB

4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	SB
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	113	B
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	125	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	129	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	SB
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	SB
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	115	B
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	130	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	114	B
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	126	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	131	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	131	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	133	SB
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	132	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	131	SB
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	SB
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	125	SB
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	113	B
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	127	SB
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	126	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB

Indikator Kesesuaian Harapan

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KEPUASAN												JUMLAH	KATEGORI
			KESESUAIAN HARAPAN													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	B
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	B	
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	43	SB
4	Ayuna Marsha	Anastasya R	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43	SB
5	Cantika	Nancy	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	43	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	44	SB
7	Tunzhu	Nunik	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	40	SB
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	40	SB
10	Okxa Fitria	Sokiman	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	43	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	B
12	Chelsy	Yuntari	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	41	SB
13	Meidiana	Any S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
14	Mafira S	Suprihatin	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	43	SB
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	SB
16	Hanum Nabila	Suharyadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	44	SB

18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46	SB
19	Sierra Elmira	Imron	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	43	SB
20	Giselia C	Ariawan	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	41	SB
22	Dedek Madiyo	Sutono	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	41	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	44	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	45	SB
28	Putra Buana	Ari Maryanto	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	41	SB
29	Davin	Suparyanti	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	40	SB
33	Agung S	Suharyono	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	45	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	44	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	B
36	Athallah	Tami Adre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	46	SB
38	Dion Pasya	Rendy	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	SB

41	Khoirul Azzam	Daryono	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	44	SB
43	Bustanul A	Sumar	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	43	SB
44	Faizan S	Siti P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	42	SB
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	43	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	40	SB
48	Farel Nur A	Dea Putri	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	43	SB
49	Panji Rafael	Suharno	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	44	SB
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44	SB

Indikator Minat Berkunjung Kembali

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KEPUASAN										JUMLAH	KATEGORI	
			MINAT BERKUNJUNG KEMBALI												
			13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	B
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	36	SB	
4	Ayuna Marsha	Anastasya R	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	B	
5	Cantika	Nancy	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37	SB	
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB	
7	Tunzhu	Nunik	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34	SB	
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB	
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	34	SB	

10	Oksa Fitria	Sokiman	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	B
12	Chelsy	Yuntari	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	35	SB
13	Meidiana	Any Susiloningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	SB
14	Mafira S	Suprihatin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35	SB
16	Hanum Nabila	Suharyadi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
17	Shelia S	Tri Fajar	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	SB
18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	SB
19	Sierra Elmira	Imron	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	SB
20	Giselia C	Ariawan	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34	SB
22	Dedek Madiyo	Sutono	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36	SB
28	Putra Buana	Ari Maryanto	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32	SB
29	Davin	Suparyanti	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33	SB
33	Agung S	Suharyono	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	B

36	Athallah	Tami Adre	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	SB
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	SB
38	Dion Pasya	Rendy	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
43	Bustanul A	Sumar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
44	Faizan S	Siti P	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	SB
46	Ronny R	Sutrisno	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	34	SB
48	Farel Nur A	Dea Putri	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38	SB
49	Panji Rafael	Suharno	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	37	SB
50	Yusuf A	Nisyah	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37	SB

Indikator Ketersediaan Merekomendasikan

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KEPUASAN											JUMLAH	KATEGORI	
			KETERSEDIAAN MEREKOMENDASIKAN													
			23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33			34
1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	B
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	43	SB
4	Ayuna Marsha	Anastasya R	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	40	SB

5	Cantika	Nancy	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	45	SB
7	Tunzhu	Nunik	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	39	B
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	40	SB
10	Oksa Fitria	Sokiman	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	38	B
12	Chelsy	Yuntari	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	B
13	Meidiana	Any Susiloningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
14	Mafira S	Suprihatin	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	SB
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
16	Hanum Nabila	Suharyadi	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39	B
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
18	Vania Putri	Lestari	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	42	SB
19	Sierra Elmira	Imron	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	SB
20	Giselia C	Ariawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38	B
22	Dedek Madiyo	Sutono	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	45	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	SB
28	Putra Buana	Ari Maryanto	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	42	SB
29	Davin	Suparyanti	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB

30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	41	SB
33	Agung S	Suharyono	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	44	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	B
36	Athallah	Tami Adre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	46	SB
38	Dion Pasya	Rendy	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	SB
39	Irfan Hidayat	Suripah	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
43	Bustanul A	Sumar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
44	Faizan S	Siti P	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	SB
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	39	B
48	Farel Nur A	Dea Putri	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46	SB
49	Panji Rafael	Suharno	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	SB
50	Yusuf A	Nisyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SB

Lampiran 7. Tabel Data Kategori Faktor Kualitas Pelayanan dan Indikatornya

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN																							
			KEANDALAN										DAYA TANGGAP						JAMINAN							
			35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56		

1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
4	Ayuna M	Anastasya R	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	Cantika	Nancy	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
7	Tunzhu	Nunik	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
10	Oksa Fitria	Sokiman	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	Chelsy	Yuntari	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
13	Meidiana	Any Susiloningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Mafira S	Suprihatin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	Hanum N	Suharyadi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	Vania Putri	Lestari	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Sierra Elmira	Imron	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
20	Giselia C	Ariawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
22	Dedek Madiyo	Sutono	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	Aditya Okta	Agus Widodo	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Rafael Y F Putra	Yoyok	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
28	Buana	Ari Maryanto	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
29	Davin	Suparyanti	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
33	Agung S	Suharyono	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	Athallah	Tami Adre	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Dion Pasya	Rendy	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
39	Irfan Hidyat	Suripah	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
41	Khoirul Azzam	Daryono	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	Bustanul A	Sumar	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
44	Faizan S	Siti P	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
45	Prahasta W	Yatisari	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
46	Ronny R	Sutrisno	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	Agha Hamzah	Tatik	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
48	Farel Nur A	Dea Putri	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Panji	Suharno	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	

	Rafael																								
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

												JML	Kategori
EMPATI						BERWUJUD							
57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	B
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	B
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115	B
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	SB
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	123	SB
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	113	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	115	B
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	SB
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	110	B
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	114	B
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	123	SB
3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	120	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	120	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121	SB
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	129	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	SB
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	120	SB
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	130	SB
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	114	B
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	120	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	124	SB

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	SB
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	121	SB
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	112	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	SB
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	132	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	117	B
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	122	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	SB
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	B
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	115	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	134	SB
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	126	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	SB
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	122	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	126	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	SB
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	SB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	SB
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	114	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	SB
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	129	SB
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	SB

Indikator Keandalan

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	JUMLAH	KATEGORI
----	------------	------------	---------------------------	--------	----------

		TUA	KEANDALAN										
			35	36	37	38	39	40	41	42			
1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	B
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
4	Ayuna M	Anastasya R	3	4	3	4	3	3	4	4	4	28	SB
5	Cantika	Nancy	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	3	4	3	4	3	4	4	4	29	SB
7	Tunzhu	Nunik	3	3	4	3	3	3	4	3	3	26	B
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	3	4	3	4	4	4	4	4	3	29	SB
10	Oksa Fitria	Sokiman	3	3	4	4	3	4	4	4	4	29	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	4	3	3	4	3	3	3	3	26	B
12	Chelsy	Yuntari	4	4	4	4	3	3	3	3	4	29	SB
13	Meidiana	Any Susiloningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
14	Mafira S	Suprihatin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	SB
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	SB
16	Hanum N	Suharyadi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	SB
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	SB
18	Vania Putri	Lestari	3	4	3	3	3	3	3	3	4	26	B
19	Sierra Elmira	Imron	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	SB
20	Giselia C	Ariawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	3	3	3	3	4	4	4	3	26	B
22	Dedek Madiyo	Sutono	3	3	4	4	3	3	4	4	4	28	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	3	3	3	3	3	3	3	4	4	26	B
27	Rafael Y F	Yoyok	3	4	4	3	3	4	4	4	4	29	SB

28	Putra Buana	Ari Maryanto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	B
29	Davin	Suparyanti	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	3	3	4	4	4	4	3	4	4	29	SB
33	Agung S	Suharyono	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	B
36	Athallah	Tami Adre	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	SB
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
38	Dion Pasya	Rendy	3	4	3	3	4	4	3	4	4	28	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	3	3	4	3	4	4	4	29	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	3	3	4	4	3	4	3	3	3	27	B
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	3	3	4	3	4	4	4	29	SB
43	Bustanul A	Sumar	3	3	4	4	3	4	3	4	4	28	SB
44	Faizan S	Siti P	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	SB
45	Prahasta W	Yatisari	3	3	4	4	4	4	3	3	3	28	SB
46	Ronny R	Sutrisno	4	3	3	3	3	3	3	3	4	26	B
47	Agha Hamzah	Tatik	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	B
48	Farel Nur A	Dea Putri	3	4	4	4	3	3	4	4	4	29	SB
49	Panji Rafael	Suharno	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	SB
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	3	3	4	3	4	4	28	SB

Indikator Daya Tanggap

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	JUMLAH	KATEGORI
----	------------	----------------	---------------------------	--------	----------

			DAYA TANGGAP							
			43	44	45	46	47	48		
1	Rahmanida H	Ismoyo	4	4	4	4	4	4	24	SB
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	18	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	4	4	4	4	4	3	23	SB
4	Ayuna M	Anastasya R	3	3	3	4	4	4	21	SB
5	Cantika	Nancy	4	4	4	4	4	4	24	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	3	3	4	4	3	4	21	SB
7	Tunzhu	Nunik	3	4	3	3	3	3	19	B
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	24	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	4	4	4	4	4	4	24	SB
10	Oksa Fitria	Sokiman	4	3	4	4	4	4	23	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	3	3	3	3	3	18	B
12	Chelsy	Yuntari	3	3	3	4	4	3	20	SB
13	Meidiana	Any Susiloningsih	4	4	4	4	4	4	24	SB
14	Mafira S	Suprihatin	4	4	4	4	4	4	24	SB
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	4	4	4	4	4	4	24	SB
16	Hanum N	Suharyadi	4	4	4	4	4	4	24	SB
17	Shelia S	Tri Fajar	3	4	4	4	4	4	23	SB
18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	4	24	SB
19	Sierra Elmira	Imron	3	4	3	4	4	4	22	SB
20	Giselia C	Ariawan	4	4	4	4	4	4	24	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	4	4	3	3	4	4	22	SB
22	Dedek Madiyo	Sutono	4	4	4	4	3	3	22	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	24	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	4	4	4	3	23	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	24	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	4	4	4	4	24	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	3	4	3	4	4	4	22	SB

28	Putra Buana	Ari Maryanto	4	3	3	4	3	4	21	SB
29	Davin	Suparyanti	4	4	4	3	4	4	23	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	4	4	4	4	24	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	24	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	4	4	4	4	3	4	23	SB
33	Agung S	Suharyono	4	4	4	4	4	4	24	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	24	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	18	B
36	Athallah	Tami Adre	3	3	3	3	3	3	18	B
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	3	4	4	4	4	23	SB
38	Dion Pasya	Rendy	4	4	4	3	4	4	23	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	24	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	3	4	4	3	3	4	21	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	4	4	3	4	4	4	23	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	3	4	4	3	3	3	20	SB
43	Bustanul A	Sumar	4	4	3	4	3	4	22	SB
44	Faizan S	Siti P	3	4	4	3	3	4	21	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	4	3	4	3	4	22	SB
46	Ronny R	Sutrisno	3	4	4	4	4	4	23	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	4	3	3	3	3	3	19	B
48	Farel Nur A	Dea Putri	4	4	4	4	4	4	24	SB
49	Panji Rafael	Suharno	4	4	4	3	4	4	23	SB
50	Yusuf A	Nisyah	4	4	3	4	4	3	22	SB

Indikator Jaminan

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN					JUMLAH	KATEGORI
			JAMINAN						

			49	50	51	52	53	54	55	56		
1	Rahmanida H	Ismoyo	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	3	3	24	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	3	4	4	4	3	4	3	3	28	SB
4	Ayuna M	Anastasya R	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
5	Cantika	Nancy	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
7	Tunzhu	Nunik	3	4	4	3	4	4	3	3	28	SB
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	3	4	4	4	3	4	3	3	28	SB
10	Oksa Fitria	Sokiman	4	4	4	3	4	4	3	3	29	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	3	3	3	3	3	4	4	26	B
12	Chelsy	Yuntari	3	3	3	3	4	4	3	3	26	B
13	Meidiana	Any Susiloningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
14	Mafira S	Suprihatin	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
16	Hanum N	Suharyadi	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	3	3	4	4	4	30	SB
18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
19	Sierra Elmira	Imron	4	4	3	4	3	3	3	3	27	B
20	Giselia C	Ariawan	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	4	3	4	3	4	3	3	27	B
22	Dedek Madiyo	Sutono	4	4	4	4	4	3	4	4	31	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	4	4	4	4	4	3	31	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	3	4	4	4	4	4	3	3	29	SB
28	Putra Buana	Ari Maryanto	4	3	3	3	4	4	3	3	27	B

29	Davin	Suparyanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	SB
33	Agung S	Suharyono	4	4	4	4	3	4	3	3	3	29	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	B
36	Athallah	Tami Adre	4	4	4	4	3	4	3	3	3	29	SB
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
38	Dion Pasya	Rendy	3	4	4	4	4	4	3	4	4	30	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	3	4	3	4	4	4	4	4	4	30	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	3	4	4	3	4	4	3	4	4	29	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
43	Bustanul A	Sumar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	SB
44	Faizan S	Siti P	3	3	4	3	3	4	4	4	4	28	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	SB
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	3	3	3	3	4	4	4	4	3	27	B
48	Farel Nur A	Dea Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	SB
49	Panji Rafael	Suharno	4	4	4	4	3	4	4	4	3	30	SB
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	SB

Indikator Empati

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN				JUMLAH	KATEGORI
			EMPATI					

			57	58	59	60	61	62		
1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	18	B
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	18	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	3	3	3	3	3	3	18	B
4	Ayuna M	Anastasya R	3	3	3	3	3	3	18	B
5	Cantika	Nancy	3	3	4	4	4	4	22	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	4	4	4	4	4	4	24	SB
7	Tunzhu	Nunik	4	4	4	4	4	3	23	SB
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	24	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	3	3	3	3	3	3	18	B
10	Oksa Fitria	Sokiman	4	4	4	3	3	3	21	SB
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	3	3	4	4	3	20	SB
12	Chelsy	Yuntari	3	3	4	4	4	3	21	SB
13	Meidiana	Any Susiloningsih	3	3	3	3	3	3	18	B
14	Mafira S	Suprihatin	3	3	4	3	3	3	19	B
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	3	3	3	3	3	3	18	B
16	Hanum N	Suharyadi	3	3	3	3	3	3	18	B
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	3	3	4	22	SB
18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	4	24	SB
19	Sierra Elmira	Imron	3	3	3	3	4	3	19	B
20	Giselia C	Ariawan	4	4	3	4	3	4	22	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	3	4	4	4	3	21	SB
22	Dedek Madiyo	Sutono	3	3	3	3	3	3	18	B
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	24	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	3	3	3	3	3	3	18	B
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	24	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	4	4	4	4	24	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	3	3	4	3	3	4	20	SB
28	Putra Buana	Ari Maryanto	4	4	4	3	4	3	22	SB

29	Davin	Suparyanti	4	4	4	4	4	4	24	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	3	4	4	4	4	4	23	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	24	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	3	3	3	3	3	3	18	B
33	Agung S	Suharyono	4	4	3	3	3	3	20	SB
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	24	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	18	B
36	Athallah	Tami Adre	3	3	3	3	3	3	18	B
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	4	4	4	24	SB
38	Dion Pasya	Rendy	4	4	3	3	4	3	21	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	24	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	4	4	4	4	24	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	3	4	4	4	3	4	22	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	4	4	4	4	24	SB
43	Bustanul A	Sumar	4	4	4	4	4	4	24	SB
44	Faizan S	Siti P	4	4	4	4	4	4	24	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	3	4	4	4	4	23	SB
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	4	4	4	4	24	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	4	3	4	4	3	3	21	SB
48	Farel Nur A	Dea Putri	4	4	4	4	4	4	24	SB
49	Panji Rafael	Suharno	4	4	3	4	3	3	21	SB
50	Yusuf A	Nisyah	3	4	4	4	4	4	23	SB

Indikator Berwujud

NO	NAMA ATLET	NAMA ORANG TUA	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN BERWUJUD					JUMLAH	KATEGORI

			63	64	65	66	67	68		
1	Rahmanida H	Ismoyo	3	3	3	3	3	3	18	B
2	Ayudya	Paidi	3	3	3	3	3	3	18	B
3	Davia Malva	Sri Wahyuni	3	3	3	3	3	3	18	B
4	Ayuna M	Anastasya R	3	3	3	3	3	3	18	B
5	Cantika	Nancy	4	4	4	4	4	4	24	SB
6	Cut Nadhine	Dian Ika	3	3	3	4	3	3	19	B
7	Tunzhu	Nunik	3	3	3	3	3	2	17	B
8	Zahra Rizky	Suharyanto	4	4	4	4	4	4	24	SB
9	Banafsha Z	Banu Setyawan	3	3	3	2	2	3	16	B
10	Oksa Fitria	Sokiman	3	3	3	3	3	3	18	B
11	Elysia G	Ika Tulandari	3	3	3	3	4	4	20	SB
12	Chelsy	Yuntari	3	3	3	3	3	3	18	B
13	Meidiana	Any Susiloningsih	3	3	3	3	3	2	17	B
14	Mafira S	Suprihatin	3	3	3	2	3	2	16	B
15	Naula Nazwa	Nurhasanah K	3	3	3	3	3	2	17	B
16	Hanum N	Suharyadi	3	3	3	3	3	3	18	B
17	Shelia S	Tri Fajar	4	4	4	3	4	4	23	SB
18	Vania Putri	Lestari	4	4	4	4	4	4	24	SB
19	Sierra Elmira	Imron	3	4	3	4	3	4	21	SB
20	Giselia C	Ariawan	4	3	4	3	3	3	20	SB
21	Syaka Yuda	Suswadi	3	3	3	3	3	3	18	B
22	Dedek Madiyo	Sutono	3	4	4	3	3	4	21	SB
23	Avicena	Heru Purnomo	4	4	4	4	4	4	24	SB
24	M Luthfi A	Widiastapa	4	4	3	3	3	3	20	SB
25	Nathan D	Novi Hendriani	4	4	4	4	4	4	24	SB
26	Aditya Okta	Agus Widodo	4	4	4	4	4	4	24	SB
27	Rafael Y F	Yoyok	3	3	3	4	4	4	21	SB
28	Putra Buana	Ari Maryanto	3	3	3	3	3	3	18	B

29	Davin	Suparyanti	4	4	4	4	4	4	24	SB
30	Rizki Putra	Sukiran	4	3	4	3	4	4	22	SB
31	Athar N	Eko Nur B	4	4	4	4	4	4	24	SB
32	Ocean Ridho	Suranto Hadi	3	3	3	3	3	2	17	B
33	Agung S	Suharyono	3	3	3	3	3	3	18	B
34	Raihan P	Guntoro	4	4	4	4	4	4	24	SB
35	Dimas E	Sri Purwanti	3	3	3	3	3	3	18	B
36	Athallah	Tami Adre	3	3	3	3	4	3	19	B
37	Irba Hariang	Eko Wiraswanto	4	4	4	4	4	3	23	SB
38	Dion Pasya	Rendy	4	4	4	4	4	4	24	SB
39	Irfan Hidyat	Suripah	4	4	4	4	4	4	24	SB
40	Safa Fatih	Imam Khanafi	4	4	4	4	4	4	24	SB
41	Khoirul Azzam	Daryono	3	4	3	4	3	4	21	SB
42	Ziddan O	Nur Bayiti	4	4	4	4	4	4	24	SB
43	Bustanul A	Sumar	3	4	3	4	3	4	21	SB
44	Faizan S	Siti P	4	4	4	4	4	4	24	SB
45	Prahasta W	Yatisari	4	4	4	4	4	4	24	SB
46	Ronny R	Sutrisno	4	4	4	4	4	4	24	SB
47	Agha Hamzah	Tatik	4	4	4	4	3	3	22	SB
48	Farel Nur A	Dea Putri	4	4	4	4	4	4	24	SB
49	Panji Rafael	Suharno	4	4	4	4	4	4	24	SB
50	Yusuf A	Nisyah	4	4	4	4	4	4	24	SB

Lampiran 8. Dokumentasi

