

**TINGKAT KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP ATLET
BASKET DI *DOLPHIN BASKETBALL ACADEMY***

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Oleh :

Muhammad Sudrajat

NIM. 18602241042

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022**

TINGKAT KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP ATLET BASKET DI *DOLPHIN BASKETBALL ACADEMY*

Oleh:
Muhammad Sudrajat
NIM. 1602241042

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih terhadap atlet bolabasket di *Dolphin Basketball Academy*.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data survei menggunakan angket pernyataan tertutup sebagai instrumen penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu atlet bolabasket di *Dolphin Basketball Academy* yang berusia 11-18 tahun atau kategori SMP-SMA Sederajat yang berjumlah 83 orang. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *total sampling*. Instrumen uji coba pada penelitian ini berisi 33 butir pernyataan dengan memiliki dimensi mengenai kualitas layanan atau kepuasan, yakni *tangibles, empathy, confident, responsiveness, reliability, assurance*. Uji coba instrumen dilakukan di *AKJ Basketball Academy* dengan total responden 22 orang dan terdapat 2 butir pernyataan yang tidak valid karena nilai butir yang didapatkan di bawah 0,3. Sehingga tersisa 31 butir pernyataan yang valid dengan reliabilitas sebesar 0,953 dan termasuk dalam kategori "excellent". Data lapangan didapatkan sebanyak 74 responden.

Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih kepada atlet bolabasket di *Dolphin Basketball Academy* berada pada kategori "Sangat Baik" dengan persentase 43,2% (32 orang). Sebanyak 8 orang (10,8%) memilih kategori "Baik", sebanyak 8 (10,8%) orang memilih "Sedang", sebanyak 6 orang (8,1%) memilih kategori "kurang baik", dan sebanyak 20 orang (27%) memilih kategori "Sangat Kurang Baik".

Kata Kunci: tingkat kualitas layanan, pelatih basket, *Dolphin Basketball Academy*

COACH'S QUALITY LEVEL OF SERVICE TO BASKETBALL ATHLETES AT DOLPHIN BASKETBALL ACADEMY

Abstract

This research aims to determine the level of service quality provided by coaches to the basketball athletes at *Dolphin Basketball Academy*.

This research was a descriptive quantitative study with a survey data collection technique used a closed statement questionnaire as a research instrument. The research population was the basketball athletes at *Dolphin Basketball Academy* who were 11-18 years old or in the Junior-High School equivalent category, with the total of 83 people. The research sampling technique used total sampling. The test instrument consisted of 33 statement items with dimensions regarding service quality or satisfaction: *tangibles, empathy, confident, responsiveness, reliability, assurance*. Instrument trials were conducted at the *AKJ Basketball Academy* with a total of 22 respondents and there were 2 invalid statement items as the item values obtained were below 0.3. So that the remaining 31 valid statement items with a reliability of 0.953 and were included in the "excellent" category. Field data obtained by 74 respondents.

The results of this research show that the level of service quality provided by coaches to basketball athletes at *Dolphin Basketball Academy* is in the "Very High" level with a

percentage of 43.2% (32 people). As many as 8 people (10.8%) are in the "High" level, 8 (10.8%) people are in "Medium" level, 6 people (8.1%) are in the "Low" level, and 20 people (27%) are in the "Very Low" level.

Keywords: level of service quality, basketball coach, Dolphin Basketball Academy



Mengetahui
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama,

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

Yogyakarta, 26 Desember 2022

Disetujui

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Budi Aryanto', is written over the text 'Dosen Pembimbing,'.

Dr. Budi Aryanto, M.Pd.

NIP 19690215 200012 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KUALITAS LAYANAN PELATIH BASKET TERHADAP
ATLET BASKET DI DOLPHIN BASKETBALL ACADEMY**

Disusun oleh:

Muhammad Sudrajat
NIM. 1602241042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Keperawatan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 21 November 2022

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Budi Aryanto, M.Pd Ketua Penguji/Pembimbing		26 Desember 2022
Nur Indah P., S.Pd.Kor., M.Or Sekretaris		21 Desember 2022
Dr. Awan Hariono, M.Or Penguji		20 - Des - 2022

Yogyakarta, Desember 2022
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M. Ed
NIP. 19640707198812 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertandatangan Di Bawah Ini :

Nama : Muhammad Sudrajat

NIM : 18602241042

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga-S1

Judul TAS : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet Basket
Di *Dolphin Basketball Academy*

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

Yogyakarta, 21 November 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Sudrajat

NIM.18602241042

HALAMAN MOTTO

Ketika bangun tidur kita dihadapkan oleh dua pilihan, yaitu kembali tidur untuk melanjutkan mimpi atau beranjak dan mengejar mimpi.- Penulis

Jika engkau masih menghawatirkan akan menjadi apa dirimu kelak di masa depan, sama saja engkau tidak mempercayai Tuhanmu.- Syekh Abdul Qadir

Jaelani

Barang siapa yang memudahkan urusan orang lain, maka Allah akan mempermudah hidupnya pula.- Nabi Muhammad SAW

Teruslah bermimpi karena mimpi tidak pernah memandang siapa yang bermimpi.-

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap segala puji syukur dan Alhamdulillah, Saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, rezeki, kesehatan, dan pertolongan sehingga saya dapat mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua saya Ibu Elly Puspitasari dan Bapak Jatmiko Sutrisno yang selalu menjadi motivasi saya untuk selalu berusaha dalam hal apapun termasuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Adik-adik saya Muhammad Fauzan Ramadhan dan Salwa Puspa Hamidah yang turut serta membantu dalam proses saya mengerjakan Tugas Akhir Skripsi.
4. Mbak Adilla Desy yang dengan sabar membimbing saya dan selalu memberi motivasi kepada saya.
5. Semua teman teman seperjuangan saya terutama PKO B 2018 cabang olahraga basket yang selalu saling *support* satu dengan yang lain.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “*Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet Basket di Dolphin Basketball Academy*” dapat disusun sesuai harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Budi Aryanto, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang dengan sabar membimbing, memotivasi, serta memberi arahan arahan atau panduan kepada saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Drs. Agung Nugroho AM, M.Si. selaku Validator instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi yang memberikan saran/masukan perbaikan sehingga penelitan Tugas Akhir Skripsi dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dr. Budi Aryanto, M.Pd., Nur Indah P, S.Pd.Kor., M.Or., dan Dr. Awan Hariono, M.Or. selaku Ketua Penguji, Sekretaris, dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Dr. Drs. Fauzi, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.

5. Bapak Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed. selaku ketua Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Ibu Mungky Damayanti selaku Wakil Ketua AKJ *Basketball Academy* yang sudah memberi izin untuk mengambil data uji coba instrumen.
7. Bapak M. Torero Rigel Centeury, M.Pd. selaku Ketua *Dolphin Basketball Academy* yang sudah memberikan izin untuk peneliti melakukan ambil data penelitian.
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 21 November 2022
Penulis



Muhammad Sudrajat
NIM. 18602241042

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Hakikat Bolabasket.....	7
2. Hakikat Kualitas Layanan	7
3. Hakikat Pelatih	10
4. Dolphin Basketball Academy	12
B. Kajian Penelitian yang Relevan	14
C. Kerangka Pikir.....	16
D. Pertanyaan Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20

D.	Variabel Penelitian	21
E.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	22
F.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	22
G.	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
A.	Deskripsi Waktu dan Responden.....	27
B.	Hasil Analisis Data	27
C.	Pembahasan	39
D.	Keterbatasan Penelitian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		43
A.	Kesimpulan.....	43
B.	Implikasi	43
C.	SARAN	44
DAFTAR PUSTAKA		45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	22
Tabel 2. Hasil Analisis Validitas Uji Coba Pertama	23
Tabel 3. Hasil Analisis Validitas Uji Coba Kedua.....	24
Tabel 4. Kategorisasi Tingkat Kepuasan	26
Tabel 5. Deskripsi Statistik Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy	28
Tabel 6. Kriteria Penilaian dan Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy	28
Tabel 7. Deskripsi Statistik Dimensi Keandalan.....	29
Tabel 8. Kategori Dimensi Keandalan	29
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan	30
Tabel 10. Deskripsi Statistik Dimensi Ketanggapan.....	31
Tabel 11. Kategori Dimensi Ketanggapan	31
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Dimensi Ketanggapan	31
Tabel 13. Deskripsi Statistik Dimensi Kepercayaan diri	32
Tabel 14. Kategori Dimensi Kepercayaan diri.....	33
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepercayaan diri	33
Tabel 16. Deskripsi Statistik Dimensi Empati	34
Tabel 17. Kategori Dimensi Empati.....	34
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Dimensi Empati	35
Tabel 19. Deskripsi Statistik Dimensi Berwujud.....	36
Tabel 20. Kategori Dimensi Berwujud	36
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Dimensi Berwujud.....	36
Tabel 22. Deskripsi Statistik Dimensi Jaminan	38
Tabel 23. Kategori Dimensi Jaminan.....	38
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Kerangka Berpikir.....	18
Gambar 2. Grafik Persentase Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy	28
Gambar 3. Grafik Persentase Keandalan (<i>Reliability</i>)	30
Gambar 4. Grafik Persentase Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	32
Gambar 5. Grafik Persentase Kepercayaan diri (<i>Confident</i>).....	33
Gambar 6. Grafik Persentase Empati (<i>Emphaty</i>)	35
Gambar 7. Grafik Persentase Berwujud (<i>tangibles</i>)	37
Gambar 8. Grafik Persentase Jaminan (<i>Assurance</i>).....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Validator	49
Lampiran 2. Surat Permohonan Uji Coba	53
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	54
Lampiran 4. Instrumen Uji Coba	55
Lampiran 5. Instrumen Pengambilan Data.....	57
Lampiran 6. Data Penelitian.....	59
Lampiran 7. Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
Lampiran 8. Dokumentasi.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan hal yang sangat penting dalam memenuhi kesehatan dan kebugaran tubuh kita, mulai dari usia dini hingga usia lanjut olahraga senantiasa menjadi suatu kegiatan yang sangat penting. Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan bagi setiap manusia untuk mencegah dari berbagai permasalahan dalam tubuh. Aktivitas fisik dapat meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya penyakit termasuk penyakit jantung, diabetes tipe 2, osteoporosis, bentuk kanker, obesitas, dan cedera. Partisipasi dalam aktivitas fisik juga dikenal untuk mengurangi depresi, stres dan kecemasan, dan meningkatkan kepercayaan diri, tingkat energi, kualitas tidur, dan kemampuan untuk berkonsentrasi (VicHealth, 2010).

Seiring dengan perkembangan zaman, partisipasi olahraga pun juga meningkat dengan pesat, terutama di segala golongan usia mulai dari usia dini hingga usia lanjut. Meningkatkan partisipasi segenap lapisan masyarakat, sehingga menjadi bagian dari kebiasaan. Dengan demikian, tercipta masyarakat yang (1) sehat jasmani dan rohani, (2) terbentuk kepribadian, yang antara lain berani, berdisiplin, jujur, dan cinta tanah air, bangsa, dan negara, (3) berkembang tingkat pengetahuan dan kecerdasan, dan (4) berkembang rasa sosial (Direktorat Keolahragaan, 1987).

Pada masa kini olahraga sudah mulai diperkenalkan kepada anak-anak usia remaja apapun itu macam-macam olahraganya, termasuk basket. Basket saat ini sudah mulai diperkenalkan kepada anak-anak usia dini, hal ini bertujuan untuk mencapai berbagai manfaat. Melakukan teknik khusus dalam permainan bolabasket, seperti *dribbling*, *passing*, *shooting*,

lay-up, dan berbagai teknik lainnya dapat memberikan banyak manfaat bagi kesehatan fisik bagi siapa pun, termasuk anak-anak (Sitepu, 2018).

Selain membantu untuk menjaga kesehatan tubuh, basket juga dapat mengasah keterampilan otak sehingga dapat mencerdaskan sang anak. Diluar daripada itu masih banyak manfaat lain dari bermain basket pada usia dini. Usia paling tepat untuk mengenalkan anak pada olahraga yaitu pada usia 5 tahun.

Olahraga basket ini sendiri pertama diciptakan oleh Dr. James Naismith di Amerika pada tahun 1892. Kemudian mulai diperkenalkan kepada dunia melalui organisasi YMCA (*Young Men's Christian Association*), dari organisasi itulah basket masuk ke Cina pertamakalinya pada tahun 1894 melalui utusan dari Bob Baily. Kemudian seiring dengan perkembangan jaman, banyak perantauan Cina yang mulai masuk ke Indonesia pada tahun 1920 dan terbawalah olahraga basket tersebut.

Olahraga basket sangat berkembang pesat di Indonesia hingga saat ini dan banyak diminati oleh berbagai kalangan dan lapisan masyarakat baik itu untuk pekerjaan khusus, hiburan untuk ditonton, rekreasi atau kesenangan, mata pencaharian, budaya, dan serta untuk kesehatan. Terutama di kota kota besar Indonesia basket sudah sangat maju dan menjadi olahraga idola, sehingga di kota-kota kecil pun seperti di-Klaten ini pasti sudah didirikan beberapa sekolah basket. Contohnya adalah *Dolphin Basketball Academy*

Untuk memainkan permainan basket yaitu dimainkan oleh dua regu yang saling menyerang untuk memasukan bola ke-dalam ring dengan berbagai peraturan, dan setiap regu terdiri dari 5 orang. Untuk saat ini basket dimainkan dalam 4 *quarter* dan setiap *quarter* berduasi selama 10 menit. Menurut Ahmadi (2007:2) permainan bolabasket adalah permainan yang sederhana, mudah dipelajari dan dikuasai dengan sempurna yang juga menuntut perlunya melakukan suatu latihan baik (disiplin) dalam rangka pembentukan kerja sama tim. Permainan ini juga menyuguhkan kepada penonton banyak hal seperti dribbling sembari meliuk-liuk

dengan lincah, tembakan yang bervariasi, terobosan yang fantastik, gerakan yang penuh tipu daya dan silih bergantinya mencetak poin dari regu yang bertanding.

Oleh karena perkembangan basket yang sangat pesat dan populer di Indonesia kemudian banyak juga berdiri sekolah atau akademi basket yang menjamur di setiap daerah-daerah bahkan di pelosok negeri. Akademi basket merupakan suatu wadah untuk pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya cabang olahraga basket. Banyak dari orang tua pada zaman sekarang yang sudah mempercayakan putra putrinya untuk mengikuti *academy* basket guna untuk memperdalam *skill* basket putra putri mereka. Karena untuk menjadi pemain basket profesional harus terbiasa mengasah *skill* mereka sejak dini salah satunya dengan mengikuti akademi basket.

Akademi basket merupakan sebuah wadah yang disiapkan untuk pembinaan atlet sejak dini di samping kegiatan ekstrakurikuler di sekolah, namun tak luput dari beberapa fenomena yang menjadikan akademi basket sebagai ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari akademi basket. Dimana dapat terlihat akademi basket yang baik dan sehat memiliki manajemen dan kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok umur, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang paling penting adalah memiliki staff dan pelatih yang berkualitas dan mengetahui tentang ilmu kepelatihan.

Kemajuan sebuah akademi basket dapat dilihat dari progress yang terlihat pada atlet atlet mereka. Peran pelatih sangat ditentukan dalam membentuk dan membimbing para atlet dalam progress menuju prestasi puncak. Pelatih yang berkompeten adalah kunci untuk membantu proses atlet menuju prestasi. Pelatih yang ahli di dalam bidangnya akan lebih mudah untuk menerapkan program latihan yang tepat untuk anak didiknya menuju prestasi puncak. Pelatih yang baik harus mengerti kekurangan dan kelebihan para anak didiknya untuk menentukan porsi latihan yang tepat.

Menjadi seorang pelatih harus mampu berperan sebagai guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan, dan sebagai mahasiswa (Irianto, 2002). Maka dari itu tentu menjadi pelatih bukan pekerjaan yang mudah dan memerlukan beberapa syarat seperti yang di ungkapkan (Sukadiyanto, 2010) yaitu: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Tentunya, jika seorang pelatih tidak mempunyai kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatih akan berkurang, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima dalam hal ini atlet juga akan berkurang.

Kualitas layanan pelatihan yang diberikan oleh pelatih sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didiknya. Williams and James (2001) menyatakan performa dan hasil pertandingan olahraga ditentukan oleh banyak faktor. Dikemukakan oleh Ahmadi (2004), prestasi belajar yang diraih oleh individu termasuk dampak hubungan antara beberapa faktor diantaranya faktor eksternal dan internal. Dalam faktor eksternal peran pelatih adalah hal yang mendorong dari luar sehingga para atlet dapat mencapai sebuah prestasi. Semakin baik *treatment* atau kualitas layanan yang diberikan oleh seorang pelatih kepada atletnya, akan semakin tinggi tingkat efektifitas proses latihan yang berlangsung. Didukung dengan adanya penelitian mengenai kualitas layanan di bidang olahraga. Novian (2020) terdapat hubungan positif yang signifikan antara gaya kepemimpinan pelatih dengan prestasi atlet taekwondo. Dengan begitu peneliti ingin mengetahui tingkat kualitas layanan yang di berikan oleh pelatih kepada atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat didefinisikan permasalahan sebagai berikut:

1. Belum diketahui seberapa tingkat kepuasan atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy terhadap kualitas layanan pelatih.

2. Belum diketahui tingkat wawasan pelatih
3. Belum diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap manajemen Dolphin Basketball Academy
4. Semakin meningkat atau menurunnya jumlah atlet yang bergabung di *Dolphin Basketball Academy*

C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan tidak terlalu luas maka perlu adanya pembatasan masalah sehingga ruang lingkup penelitian menjadi lebih jelas. Maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan atlet bolabasket terhadap kualitas layanan yang diberikan pelatih di *Dolphin Basketball Academy*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu “Seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet bolabasket terhadap kualitas layanan yang diberikan pelatih di *Dolphin Basketball Academy*?”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet bolabasket terhadap kualitas layanan pelatih di *Dolphin Basketball Academy*.

F. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian pada suatu masalah, maka diharapkan untuk mencapai suatu hasil dan manfaat, hasil dan manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada manajemen klub dan pelatih tentang pentingnya tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja pelatih, serta sebagai bahan referensi

untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama basket.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi *Dolpin Basketball Academy*

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap *Dolphin Basketball Academy* terutama kepada manajemen klub usaha meningkatkan kualitas layanan pelatih atau proses pembinaan atlet, sehingga atlet dapat berkembang dengan maksimal dan lebih termotivasi untuk berangkat latihan.

b. Bagi Atlet

Dengan penelitian ini diharapkan atlet bisa lebih memahami pentingnya kualitas layanan pelatih, karena untuk menentukan perkembangan atlet itu sendiri.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Bolabasket

Permainan bolabasket adalah permainan yang menggunakan bola besar, yang dimainkan dengan tangan dan bertujuan memasukkan bola sebanyak mungkin ke (keranjang) lawan serta menahan lawan agar jarang memasukkan bolabasket (keranjang) sendiri (Sumiyarso, 2002:1).

Bolabasket ialah suatu permainan yang terdiri dari dua tim, dimana masing-masing tim terdiri dari lima pemain dan ke-dua tim masing masing memiliki tujuan yang sama yaitu memasukan bola ke ring lawan serta mencegah tim lawan memasukan bola ke ring kita (Perbasi, 2012:1).

Berdasarkan kutipan di atas, dapat di simpulkan bahwa permainan bolabasket adalah permainan beregu yang terdiri dari dua tim, dan setiap tim terdiri dari 5 orang yang saling menyerang untuk memasukan bola ke keranjang lawan serta mencegah lawan memasukan bola ke keranjang kita.

2. Hakikat Kualitas Layanan

a. Pengertian

Secara sederhana kata layanan dapat diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain” (Fandy Tjiptono 2022:3). Kualitas layanan dapat di artikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan dari pelanggan (Arianto 2018:83).

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi

harapan konsumen. Lewis dan Born dalam Fandy Tjiptono (2012), Kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi klien.

Sedangkan Kotler (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diartikan bahwa bentuk sudut pandang penilai tentang kepuasan konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Memberikan kualitas pelayanan yang maksimal tentu sudah menjadi keharusan dalam sebuah perusahaan maupun organisasi dalam menarik pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan tentu dapat memberikan manfaat untuk perusahaan diantaranya adalah hubungan antara pelanggan dan perusahaan menjadi harmonis, memperoleh beberapa rekomendasi dari baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Kepuasan seorang pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan perusahaan tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa. Menurut Moenir dalam Yulairmi & Putu (2007), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2007), menyatakan bahwa dalam kualitas jasa terdapat beberapa dimensi yang terdiri dari:

1) Faktor Keandalan (*Reliability*).

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

2) Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

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

3) Faktor Keyakinan Atau Kepercayaan Diri (*Confidence*)

Kepercayaan diri adalah pengetahuan dan kesopanan pelatih serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

4) Faktor Empati (*Empathy*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa

nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5) Faktor Berwujud (*Tangibles*)

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

6) Asuransi (*Assurance*)

Secara umum, asuransi yaitu berarti “jaminan”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu kata “asuransi” diartikan atau di samakan dengan kata “pertanggungan”. Sehingga yang di harapkan adalah jaminan yang di berikan kepada anak didik untuk meningkatkan semangat latihan.

3. Hakikat Pelatih

a. Pengertian Pelatih

Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi semaksimal mungkin. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet yang ia bina dapat meraih kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Pate (dalam Kasiyo (1993:5)), pelatih adalah seorang yang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraganya. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

Hasono (2015:31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya prestasi atlet banyak tergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan seorang pelatih,

pendidikan formal dalam ilmu olahraga dan kepelatihan akan sangat membantu segi kognitif dan psikomotorik dari pelatih. Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih adalah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

b. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam proses berlatih melatih, coach (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut Sukadiyanto (2005:4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan (perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai even, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma 23 agama dan norma kehidupan masyarakat yang berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam, berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti dikemukakan oleh Thompson yang dikutip Djoko Pekik Irianto (2002:17–18), pelatih harus mampu berperan sebagai: (1) Guru, menanamkan pengetahuan, skill, dan ide-ide, (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran, (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan, (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang

positif, (5) Penegak disiplin, menentukan system hadiah dan hukuman, (6) Manager, mengatur dan membuat rencana, (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis, (8) Agen penerbit, bekerja dengan media masa, (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan, (10) Ahli sains, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatih yang berkompoten harus mampu melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik, pelatih harus mampu berperan sebagai; guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan.

4. Dolphin Basketball Academy

Dolphin Basketball Academy adalah salah satu *Academy* bolabasket yang berdiri di Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah. Didirikan pada 23 November 2020, hingga sampai saat ini memiliki pelatih yang berjumlah 7 orang dan murid atau atlet yang berjumlah 83 orang dari berbagai kategori kelas yaitu: Reguler, Kerjasama, dan Privat, mulai dari tingkat SD, SMP, SMA, dan Universitas. Latihan di laksanakan pada setiap hari Sabtu dan Minggu pada waktu pagi, siang dan sore.

Academy bolabasket adalah sebuah sekolah bolabasket atau bisa disebut sebagai suatu wadah untuk melakukan pembinaan ilmu yang lebih spesifik yaitu mengenai bolabasket. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia [KBBI], kata akademi memiliki dua pengertian dasar, yakni:

1. Lembaga pendidikan tinggi dengan jenjang kurang lebih 3 tahun lamanya, yang bertujuan untuk mendidik tenaga-tenaga profesional dibidang yang diambilnya
2. Perkumpulan orang-orang terkenal yang dianggap arif dan bijaksana untuk memajukan ilmu pengetahuan, kesusastraan atau tata bahasa.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa akademi adalah tempat belajar, tempat memberi pelajaran, tempat terjadinya sebuah proses belajar mengajar satu orang ke orang lain.

Sesuai dengan sekolah bolabasket atau *academy* bolabasket pada umumnya, *Dolphin Basketball Academy* juga memiliki kurikulum. Kurikulum yang implementasikan oleh *Dolphin Basketball Academy* yaitu “Kurikulum Nasional Kepelatihan Bolabasket” yang telah disusun oleh PP Perbasi pada tahun 2010-2014 yang memiliki tujuan sebagai berikut ini tujuan :

1. Mengenalkan olahraga bolabasket kepada para atlet muda dengan cara yang menyenangkan dan konstruktif dimana 'kemenangan bukanlah segalanya'. Lebih dari itu, pelatih harus dapat menanamkan kecintaan kepada olahraga bolabasket kepada para pemainnya.
2. Mengajarkan teknik-teknik fundamental bolabasket dengan penekanan pada eksekusi teknik yang benar dan detail pelaksanaan yang rinci disertai dengan repetisi yang cukup sampai para pemain menjadi otomatis dalam melakukan teknik tersebut.
3. Memberikan pendidikan pembentukan karakter yang diperlukan bagi para pemain untuk dapat sukses dalam bolabasket dan juga kehidupan berupa nilai-nilai seperti kerja keras, disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim, respek, kepercayaan, persahabatan, dan kepedulian

Dolphin Basketball Academy sudah berdiri selama 1 tahun hingga saat ini, namun belum memiliki lapangan resmi milik sendiri. Sehingga *Dolphin Basketball Academy* harus melakukan Kerjasama dengan berbagai pengelola GOR dan juga sekolah yang memiliki fasilitas lapangan indoor di daerah setempat. Tempat yang di gunakan untuk latihan *Dolphin Basketball Academy* antara lain yaitu di lapangan *indoor* SMK N 1 Klaten, lapangan indoor SMA Negeri 1 Karangnom Klaten, dan GOR Gelarsena Klaten. *Dolphin Basketball Academy* sudah bekerjasama dengan beberapa sekolah dan pengelola GOR tersebut sejak awal berdirinya *academy* ini. *Dolphin basketball academy* memiliki beberapa aset sendiri di dalamnya yang digunakan untuk menunjang proses latihan yaitu: ring, tiang penyangga papan, papan pantul,

cone, resistant band, leader tangga, bolabasket ukuran 5, 6, dan 7, tali *skipping*, bola kasti, dan wadah untuk barang. Di gedung tersebut tersedia kamar mandi, tempat cuci tangan, tempat parkir, tempat ibadah (mushola) dan tempat untuk menunggu.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Lasapa 2016) berjudul “Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket Terhadap Kinerja Wasit Pada Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi pada penelitian ini adalah semua atlet bolabasket PORDA tahun 2015 yang berjumlah 120 atlet. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,33%, “rendah” sebesar 18,75%, “sedang” sebesar 33,33%, “tinggi” sebesar 39,58%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 158,67 tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 masuk dalam kategori “sedang”.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Budiarta 2021) berjudul “Survey Kepuasan Atlet (Siswa-Siswi) Sma Negeri Olahraga Jawa Timur Terhadap Peralatan Sarana Dan Prasarana Latihan”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) kelayakan sarana dan prasarana latihan siswasiswi SMA Negeri Olahraga Jawa Timur, (2) terpenuhi tidaknya sarana dan prasarana latihan yang ada di SMA Negeri Olahraga Jawa

Timur. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan seorang atlet (Siswa dan Siswi) terhadap peralatan Sarana dan Prasarana latihan di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Jawa Timuryang bertempat di Kota Sidoarjo pada tahun 2020/2021. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah atlet (Siswa-Siswi) di SMA Negeri Olahraga Jawa Timur yang berjumlah 215 atlet (siswa-siswi) yang diambil dengan menggunakan teknik total sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet (siswa-siswi) SMA Negeri Olahraga Jawa Timur terhadap peralatan Sarana dan Prasarana latihan berada pada kategori interval keseluruhan “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah”sebesar 0% (0 atlet), “sedang” sebesar 60% (12 atlet), “tinggi” sebesar 30% (6 atlet), “sangat tinggi” sebesar 10% (2 atlet) dalam hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet (siswa-siswi) SMA Negeri Olahraga Jawa Timur terhadap sarana dan prasarana latihan adalah tinggi.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Purnama 2019) berjudul “Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Sarana dan Prasarana Olahraga Tahun 2018/2019 Dipusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY” Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah atlet di Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY yang berjumlah 33 atlet, yang diambil menggunakan teknik total sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY berada pada kategori “sangat rendah”

sebesar 12,12% (4 atlet), “rendah” sebesar 21,21% (7 atlet), “cukup” sebesar 30,30% (10 atlet), “tinggi” sebesar 30,30% (10 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 6,06% (2 atlet).

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Fikri 2018) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak Bola di Kabupaten Bantul” Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih Sekolah Sepak Bola di Kabupaten Bantul. Jenis penelitian adalah deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Populasi dalam penelitian ini adalah pemain sepakbola se- Kabupaten Bantul yang berjumlah 821 orang dari 21 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, SSB Rasmil dan SSB Baturetno. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

C. Kerangka Pikir

Seorang pelatih harus memiliki beberapa aspek kinerja yang dapat menentukan tingkat kepuasan atletnya. Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja pelatih sendiri sangat menentukan bagaimana proses belajar mengajar/latihan yang berlangsung. Untuk para pelatih juga perlu memperhatikan beberapa aspek tingkat kinerjanya agar proses latihan yang maksimal dan efektif dapat tercipta.

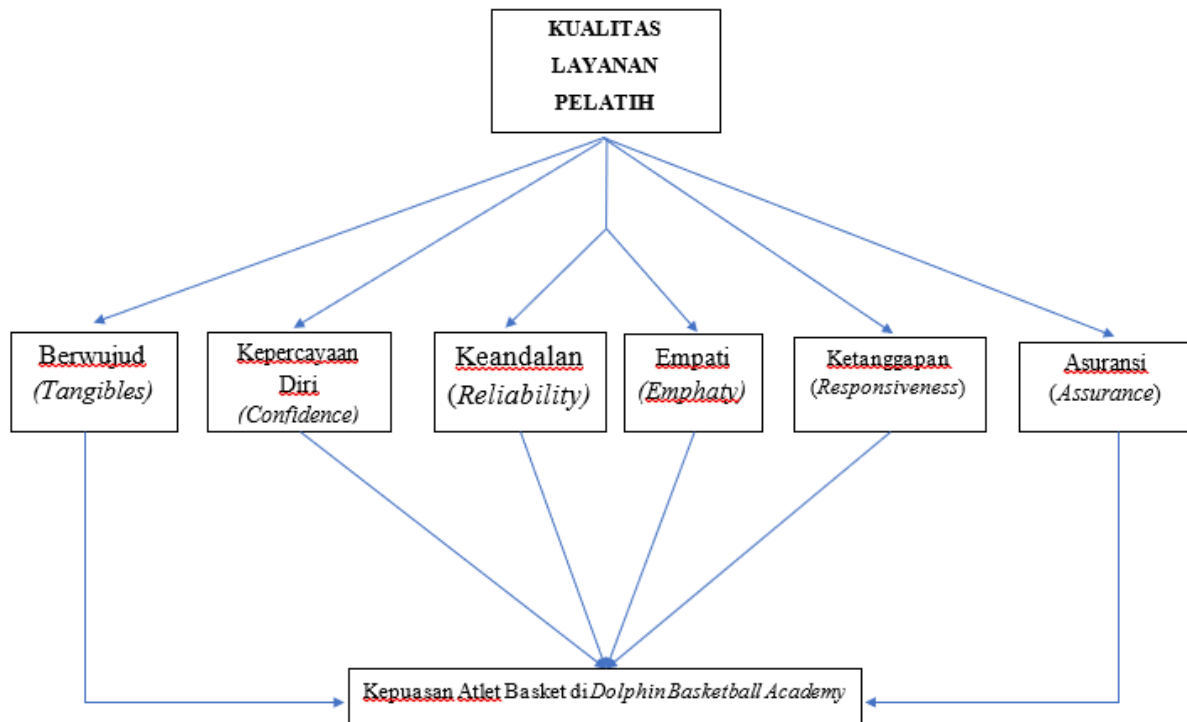
Faktor yang pertama adalah *tangibles* atau berwujud, pada faktor ini bagaimana performa pelatih pada saat memimpin jalannya latihan pada setiap pertemuannya. Pada saat proses latihan berjalan seorang pelatih harus mampu menampilkan performa terbaiknya agar prosesi latihan berjalan dengan ideal dan baik.

Faktor yang kedua adalah kepercayaan diri atau *confidence*, dimana pada faktor ini pelatih harus memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi, dan juga percaya diri merupakan gambaran dari kemampuan pribadi seseorang dalam melakukan tujuan tertentu. Terutama dalam penguasaan materi dari seorang pelatih, jika pelatih memiliki wawasan materi yang luas, maka tingkat kepercayaan diri pelatih pun juga akan baik.

Faktor yang ketiga adalah keandalan pelatih atau *reability*. Pada faktor ini dimana pelatih dapat menjalankan tugasnya sebagai pelatih secara professional dan dapat memfokuskan diri pada prosesi latihan. Tidak membedakan perilakunya terhadap setiap atletnya dan dapat berlaku adil.

Faktor yang keempat adalah kemudahan dalam berkomunikasi atau *emphaty*, di mana seorang pelatih harus memiliki rasa peduli kepada setiap atletnya. Faktor yang kelima adalah ketanggapan atau *responsiveness*, Dimana seorang pelatih harus mampu menyampaikan materi latihan dengan baik kepada anak didik atau atletnya, karena faktor ini sangat mempengaruhi tingkat keahaman atlet dalam menerima materi yang diberikan oleh pelatih.

Faktor yang keenam adalah jaminan pelatih atau *assurance*, yang dimana pelatih memberikan jaminan-jaminan kepada anak didiknya untuk meningkatkan semangat latihan. Keenam faktor tersebut harus dimiliki oleh seorang pelatih jika ingin terciptanya kualitas latihan yang ideal. Dan dari keenam faktor tersebut diharapkan dapat menciptakan tingkat kepuasan atlet yang maksimal. Dari penjabaran singkat diatas dapat ditemukan kerangka pikir sebagai berikut.



Gambar 1. Alur Kerangka Berpikir

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka dapat pertanyaan penelitian yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan yang diberikan pelatih di *Dolphin Basketball Academy*?
2. Seberapa besar tingkat berwujud (*tangibles*) pelatih basket di *Dolphin Basketball Academy*?
3. Seberapa besar tingkat keandalan (*reliability*) pelatih basket di *Dolphin Basketball Academy*?
4. Seberapa besar tingkat ketanggapan (*responsiveness*) pelatih basket di *Dolphin Basketball Academy*?
5. Seberapa besar tingkat kepercayaan diri (*Confident*) pelatih basket di *Dolphin Basketball Academy*?

6. Seberapa besar tingkat empati (*Empathy*) pelatih basket di *Dolphin Basketball Academy*?
7. Seberapa besar tingkat asuransi (*assurance*) pelatih basket di *Dolphin Basketball Academy*?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

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

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada klub *Dolphin Basketball Academy* di Klaten Jawa Tengah, di mana lebih tepatnya bertempat di SMK N 1 Klaten (Jalan Wahidin Sudiro Husodo No 22, Bramen, Sekarsuli, Klaten Utara), SMA N 1 Karangnom (Jalan Penggung-Jatinom KM 3 Karangnom, Karangnom, Kec Klaten), GOR Gelarsena (Peraksangkal, Bareng Lor, Klaten Utara). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 29 September – 6 Oktober 2022.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2006:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan menurut Ridwan dalam Alma (2015:10) populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan masalah penelitian, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah pemain Basket di *Dolphin Basketball Academy* yang berusia 11-18 tahun atau kategori SMP/SMA Sederajat dengan jumlah 83 pemain.

2. Sampel Penelitian

Menurut Riduwan (2015:56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sugiyono (2007:81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *total sampling*. Total sampling merupakan seluruh unit populasi dipergunakan unit sampel (Roflin, Liberty, dan Pariyana, 2021). Di mana dalam pelaksanaannya, terdapat 74 angket dari 83 angket yang dikembalikan ke peneliti. Sehingga, sampel dalam penelitian ini berjumlah 74 orang.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal dan variabel terikat, karena hanya menggunakan satu variabel. Faktor-faktor yang melatar belakangi yaitu tingkat kepuasan atlet bolabasket terhadap kualitas layanan yang diberikan pelatih.

Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari pelatih *Dolphin Basketball Academy* yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Reliability*, (2) *Responsive*, (3), *Confidence* (4), *Empathy*, (5) *Tangibles* dan (6) *Assurance*. Menurut Nawawi (2006: 45), variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan satu variabel untuk dideskripsikan unsur-unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut. Yusuf (2014) memaparkan bahwa variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain, tetapi tidak dapat memengaruhi variabel lainnya. Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat yaitu pada tingkat kepuasan.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Arikunto (2010), menyatakan bahwa “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.” Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup.

Menurut Arikunto (2006) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data secara sistematis. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Angket adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi sampel dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006).

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir	Jumlah
Tingkat Kepuasan Atlet bolabasket Terhadap Kinerja Pelatih Di <i>Dolphin Basketball Academy</i>	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kinerja atau performa pelatih	1,2,3,4,5,6	6
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon pelatih ketika berkomunikasi dengan anak didik	6,7,8,9,10,11,12	6
	Kepercayaan diri (<i>Confidence</i>)	Kepercayaan diri dan wawasan pelatih	13,14,15,16,17,18	6
	Empati (<i>Empathy</i>)	Kemudahan dalam Berkomunikasi	19,20,21,22,23	5
	Berwujud (<i>tangibles</i>)	Sarana dan Prasarana penampilan, fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi	24,25, 26, 27, 28	5
	Asuransi (<i>Assurance</i>)	Asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih	29,30,31,32,33	5
Jumlah				33

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Menurut (Hadi 1991) jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya yang diukur, maka instrumen tersebut dianggap sah. Validitas juga dapat dikatakan sejauh mana ketepatan serta kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya (Tomoliyus and

Aryanto, 2020). Dalam penyusunan instrumen penelitian, dilakukan expert judgement oleh para ahli dari dosen FIK UNY.

a. Validitas

Sebelum instrumen penelitian disebarluaskan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Retnawati, 2016). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu validitas isi dan validitas konstruk. Validitas isi merupakan sebuah pernyataan atau penggambaran dari skor yang diperoleh dari instrumen pengukuran (Ihsan, 2015). Validitas konstruk merupakan suatu gambaran sejauh mana alat ukur yang digunakan menunjukkan hasil yang sesuai dengan teori yang diberikan (Azwar, 2000).

Menguji validitas keduanya pada instrumen penelitian diketahui setelah dianalisis menggunakan SPSS 23 *for Windows* yang dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Hasil tersebut identik dengan hasil analisis korelasi bivariat (Ghozali, 2018). Item yang baik yaitu berkorelasi positif dan memiliki nilai di atas 0,3. Begitu pula sebaliknya, item yang buruk memiliki nilai di bawah 0,3 (Azwar, 2019). Adapun hasil dari uji validitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Validitas Uji Coba Pertama

Indikator	Butir	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Keandalan	R1	0,638	Valid
	R2	0,602	Valid
	R3	0,685	Valid
	R4	0,197	Tidak Valid
	R5	0,515	Valid
	R6	0,666	Valid
Ketanggapan	RE7	0,700	Valid
	RE8	0,773	Valid
	RE9	0,569	Valid
	RE10	0,763	Valid
	RE11	0,562	Valid
	RE12	0,530	Valid
Kepercayaan diri	C13	0,778	Valid
	C14	0,402	Valid

	C15	0,369	Valid
	C16	0,682	Valid
	C17	0,668	Valid
	C18	0,659	Valid
Empati	E19	0,504	Valid
	E20	0,776	Valid
	E21	0,773	Valid
	E22	0,642	Valid
	E23	0,812	Valid
Berwujud	T24	0,420	Valid
	T25	0,651	Valid
	T26	0,435	Valid
	T27	0,575	Valid
	T28	0,773	Valid
Jaminan	A29	0,299	Tidak Valid
	A30	0,776	Valid
	A31	0,321	Valid
	A32	0,479	Valid
	A33	0,723	Valid

Berdasarkan Tabel 2 bahwa hasil uji validitas dari 33 item terdapat 2 item yang tidak valid karena nilai dibawah 0,3, yakni item ke-4 (0,197) dan item ke-29 (0,299). Sehingga, kedua item tersebut dihilangkan. Maka terdapat 31 item pernyataan yang akan digunakan untuk penelitian. Kemudian, dianalisis lagi ke-31 item pernyataan dan hasilnya memiliki nilai lebih dari 0,3 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Analisis Validitas Uji Coba Kedua

Indikator	Butir	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Keandalan	R1	0,651	Valid
	R2	0,620	Valid
	R3	0,683	Valid
	R5	0,503	Valid
	R6	0,662	Valid
Ketanggapan	RE7	0,694	Valid
	RE8	0,769	Valid
	RE9	0,582	Valid
	RE10	0,780	Valid
	RE11	0,579	Valid
	RE12	0,538	Valid
Kepercayaan diri	C13	0,777	Valid
	C14	0,414	Valid
	C15	0,370	Valid

	C16	0,695	Valid
	C17	0,663	Valid
	C18	0,662	Valid
Empati	E19	0,509	Valid
	E20	0,780	Valid
	E21	0,769	Valid
	E22	0,642	Valid
	E23	0,823	Valid
Berwujud	T24	0,394	Valid
	T25	0,642	Valid
	T26	0,417	Valid
	T27	0,565	Valid
	T28	0,769	Valid
Jaminan	A30	0,780	Valid
	A31	0,313	Valid
	A32	0,417	Valid
	A33	0,716	Valid

Berdasarkan Tabel 3, dengan total 31 item pernyataan memiliki nilai diatas 0,3 maka dinyatakan valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan koefisien yang menunjukkan suatu tingkat keajegan atau konsistensi hasil pengukuran suatu tes (Mardapi, 2012). Reliabilitas berkaitan dengan keterandalan suatu indikator (Priyono, 2008). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan patokan *alpha cronbach*. Suatu kuesioner maupun angket dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai minimal *Alpha Cronbach* 0.7 (Riwidikdo, 2007). Adapun interpretasi dari hasil nilai reliabilitas yang diperoleh sebagai berikut apabila nilai reliabilitas > 0.9 “*Excellent*”, > 0.8 “*Good*”, > 0.7 “*Acceptable*”, > 0.6 “*Questionable*”, > 0.5 “*Poor*”, dan < 0.5 “*Unacceptable*” (Gliem & Gliem, 2003). Selanjutnya hasil uji reliabilitas instrumen menggunakan bantuan program SPSS 23.0 dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil analisis uji coba pertama diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,950 dan termasuk dalam kategori “*Excellent*”. Lalu, untuk hasil analisis uji coba kedua diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,953 dan termasuk dalam kategori “*Excellent*”.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Metode perhitungan analisis data menemukan amplitudo frekuensi relatif, dan persentase nilainya adalah sebagai berikut (Sudijono, 2006:40).

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Dasar klasifikasi mengacu pada klasifikasi (Mardapi, 2012), untuk menentukan interpretasi standar penilaian skala likert sebagai berikut:

Tabel 4. Kategorisasi Tingkat Kepuasan

NO	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X \geq M + 1,5 SD$
2	Baik	$M + 0,5 SD \leq X < M + 1,5 SD$
3	Sedang	$M - 0,5 SD \leq X < M + 0,5 SD$
4	Kurang Baik	$M - 1,5 SD \leq X < M - 0,5 SD$
5	Sangat Kurang Baik	$X < M - 1,5 SD$

Keterangan:

M : rerata skor keseluruhan responden dalam penelitian

X : skor yang diperoleh responden

SD : Standar deviasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Waktu dan Responden

Sebelum melakukan penelitian, dilakukan uji coba pada tanggal 1 September 2022 untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen penelitian. Uji coba penelitian dilakukan kepada 22 responden dengan 33 butir pernyataan. Uji coba penelitian dilakukan pada AKJ Basketball Academy yang bertempat di Jakal 7 Futsal dan Basket beralamat Jalan Kaliurang km 7,8 Sinduharjo, Ngaglik, Sleman. Setelah uji coba dilakukan, menghasilkan 2 butir pernyataan yang tidak valid. Dua butir pernyataan tersebut tidak valid diperoleh nilai dibawah 0,3, sehingga kedua butir tersebut dihilangkan yaitu butir ke-4 dan butir ke-29. Dengan demikian, tersisa 31 butir pernyataan yang valid untuk dilakukan sebagai instrumen penelitian.

Pengambilan data penelitian dilakukan pada, 29 September 2022 – 6 Oktober 2022 di Indoor Dolphin Arena dan Sritex Arena Solo. Data penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan atlet bolabasket terhadap kualitas layanan yang pelatih berikan di *Dolphin Basketball Academy*. Tingkat kepuasan atlet bolabasket di *Dolphin Basketball Academy* tersebut ditunjukkan oleh angka pada grafik persentase yang diperoleh dengan menyebar angket tertutup secara langsung kepada 74 responden yaitu atlet bolabasket dari *Dolphin Basketball Academy*.

B. Hasil Analisis Data

Hasil penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih di *Dolphin Basketball Academy* memperoleh 31 item pernyataan dan 74 responden dihasilkan sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Statistik Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy

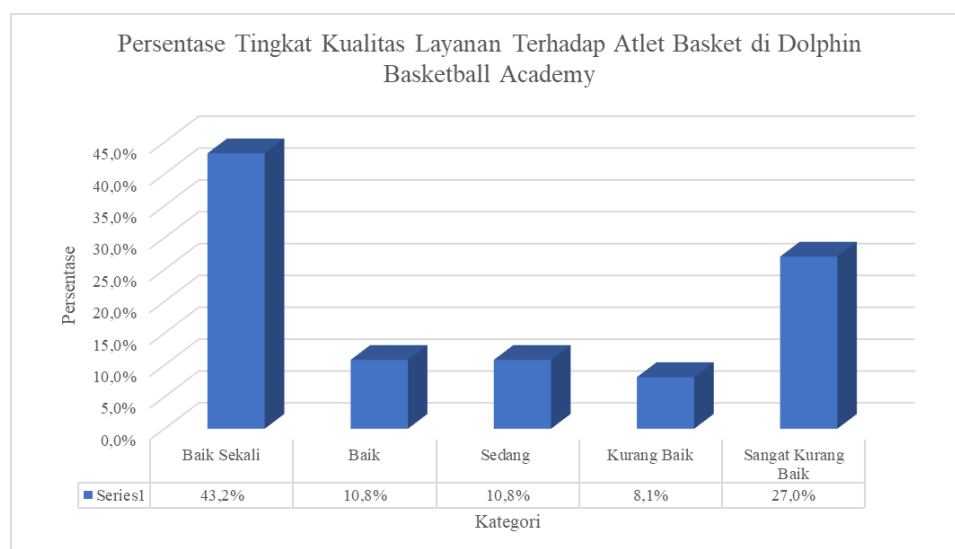
Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah item	31
Mean	108,88
Standar Deviasi	5,05
Minimum	94
Maksimum	123

Berdasarkan deskripsi tersebut, dengan nilai rerata 108,88 dan standar deviasi 5,05 dapat diketahui kriteria penilaian dan distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 6. Kriteria Penilaian dan Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy

Standar Nilai	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase
$X \geq 110,38$	Baik Sekali	32	43,2%
$109,38 \leq X < 110,38$	Baik	8	10,8%
$108,38 \leq X < 109,38$	Sedang	8	10,8%
$107,38 \leq X < 108,38$	Kurang Baik	6	8,1%
$X < 107,38$	Sangat Kurang Baik	20	27%
Total		74 orang	100%

Tabel tersebut digambarkan melalui grafik pendistribusian kualitas layanan sebagai berikut.



Gambar 2. Grafik Persentase Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy

Berdasarkan Gambar 2, dari 74 responden menunjukkan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih berada di kategori “Baik Sekali” terhadap atlet bolabasket di *Dolphin Basketball Academy* dengan persentase 43,2% (32 orang). Sebanyak 8 orang (10,8%) merasa bahwa kualitas layanan tergolong “Baik” dan “Sedang” terhadap kualitas layanan. Sebanyak 6 orang (8,1%) merasa bahwa tingkat kualitas layanan berada dalam kategori “kurang baik” terhadap atlet bolabasket. Sebanyak 20 orang (27%) menunjukkan kualitas layanan tergolong dalam tingkat “Sangat Kurang Baik”. Selain itu, tingkat kepuasan tersebut dapat dijabarkan berdasarkan dimensi-dimensi yang mendukung, seperti keandalan, ketanggapan, kepercayaan diri, empati, berwujud, dan jaminan.

Untuk dimensi keandalan (*reliability*) yang memiliki indikator kinerja atau performa pelatih dari 74 responden didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Statistik Dimensi Keandalan

Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah butir	6
<i>Mean</i>	18,04
Standar Deviasi	1,76
Maksimum	20
Minimum	15

Berdasarkan Tabel 6 didapatkan nilai rerata sebesar 18,04 dan nilai standar deviasi sebesar 1,76 sehingga dapat dilihat untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 8. Kategori Dimensi Keandalan

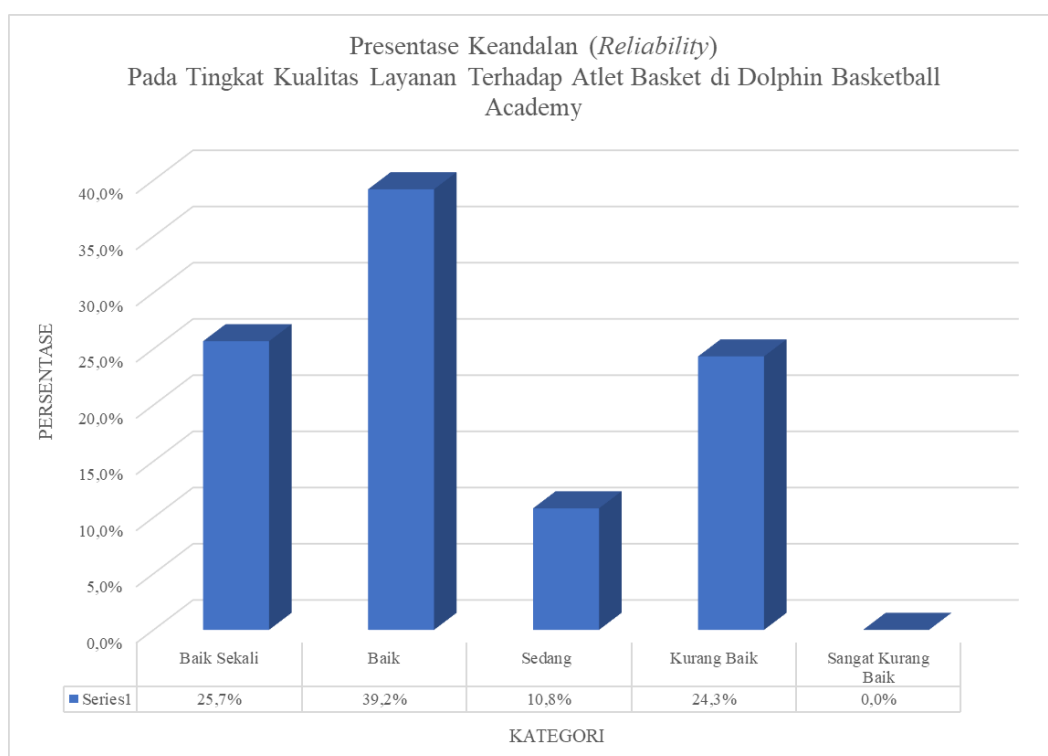
No	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X < 20,67$
2	Baik	$18,92 \leq X < 20,67$
3	Sedang	$17,16 \leq X < 18,92$
4	Kurang Baik	$15,41 \leq X < 17,16$
5	Sangat Kurang Baik	$X \geq 15,41$

Frekuensi responden yakni atlet bolabasket mengenai kinerja atau performa pelatih *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi keandalan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan

Jawaban	Frekuensi (Responden)	Persentase
Baik Sekali	19	25,7%
Baik	29	39,2%
Sedang	8	10,8%
Kurang Baik	18	24,3%
Sangat Kurang Baik	0	0%
Total	74	100%

Apabila disajikan bentuk grafik mengenai kinerja atau performa pelatih Dolphin Basketball Academy untuk dimensi keandalan sebagai berikut.



Gambar 3. Grafik Persentase Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Gambar 3, tingkat kualitas layanan pada dimensi keandalan dengan indikator atlet bolabasket mengenai kinerja atau performa pelatih Dolphin Basketball Academy pada kategori “Baik” sebesar 39,2% (29 orang) dari 74 responden, kategori “Baik Sekali” sebesar 25,7% (19 orang) dari 74 responden, kategori “Sedang” sebesar 10,8% (8 orang) dari 74 responden, kategori “Kurang Baik” sebesar 24,3% (18 orang) dari 74 responden, dan kategori “Sangat Kurang Baik” sebesar 0% (0 orang) dari 74 responden.

Untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator respon pelatih ketika berkomunikasi dengan anak didik dari 74 responden diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 10. Deskripsi Statistik Dimensi Ketanggapan

Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah butir	6
<i>Mean</i>	20,76
Standar Deviasi	1,54
Maksimum	24
Minimum	17

Berdasarkan Tabel 9 didapatkan nilai rerata sebesar 20,76 dan nilai standar deviasi sebesar 1,54 sehingga dapat dilihat untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 11. Kategori Dimensi Ketanggapan

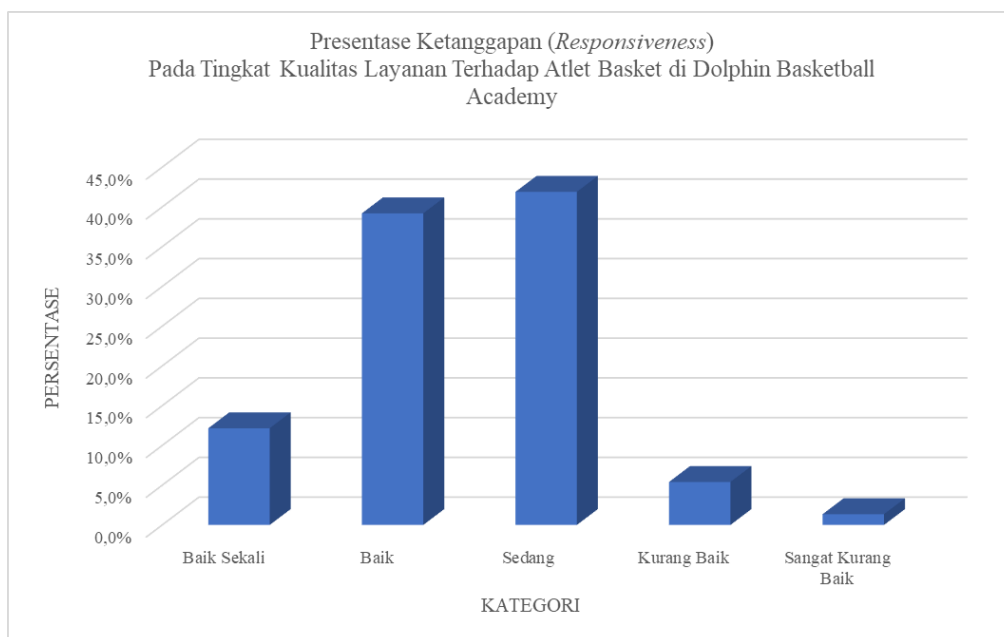
No	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X < 23,07$
2	Baik	$21,53 \leq X < 23,07$
3	Sedang	$19,99 \leq X < 21,53$
4	Kurang Baik	$18,44 \leq X < 19,99$
5	Sangat Kurang Baik	$X \geq 18,44$

Frekuensi responden yakni atlet bolabasket mengenai pelatih ketika berkomunikasi dengan anak didik di Dolphin Basketball Academy untuk dimensi ketanggapan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Dimensi Ketanggapan

Jawaban	Frekuensi (Responden)	Persentase
Baik Sekali	9	12,2%
Baik	29	39,2%
Sedang	31	41,9%
Kurang Baik	4	5,4%
Sangat Kurang Baik	1	1,4%
Total	74	100%

Apabila disajikan bentuk grafik mengenai pelatih ketika berkomunikasi dengan anak didik di Dolphin Basketball Academy untuk dimensi ketanggapan sebagai berikut.



Gambar 4. Grafik Persentase Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan Gambar 4, tingkat kualitas layanan pada dimensi ketanggapan dengan indikator pelatih ketika berkomunikasi dengan anak didik di Dolphin Basketball Academy pada kategori “Sedang” sebesar 41,9% (29 orang) dari 74 responden, kategori “Baik Sekali” sebesar 12,2% (9 orang) dari 74 responden, kategori “Baik” sebesar 39,2% (29 orang) dari 74 responden, kategori “Kurang Baik” sebesar 5,4% (4 orang) dari 74 responden, dan kategori “Sangat Kurang Baik” sebesar 1,4% (1 orang) dari 74 responden.

Untuk dimensi kepercayaan diri (*confident*) dengan indikator kepercayaan diri dan wawasan pelatih dari 74 responden diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 13. Deskripsi Statistik Dimensi Kepercayaan diri

Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah butir	6
<i>Mean</i>	21,30
Standar Deviasi	1,58
Maksimum	24
Minimum	18

Berdasarkan Tabel 12 didapatkan nilai rerata sebesar 21,30 dan nilai standar deviasi sebesar 1,58 sehingga dapat dilihat untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 14. Kategori Dimensi Kepercayaan diri

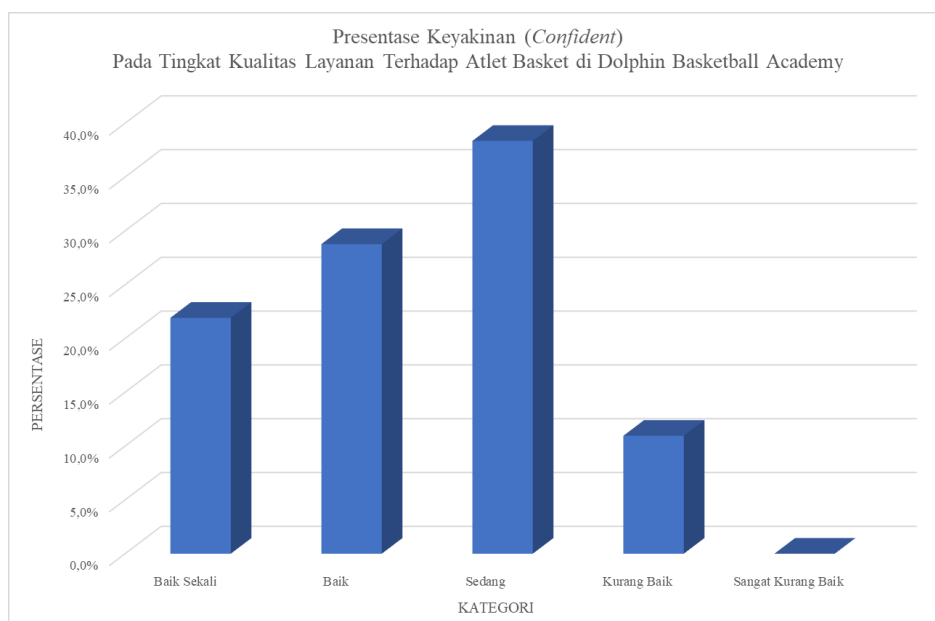
No	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X < 23,66$
2	Baik	$22,09 \leq X < 23,66$
3	Sedang	$20,51 \leq X < 22,09$
4	Kurang Baik	$18,39 \leq X < 20,51$
5	Sangat Kurang Baik	$X \geq 18,39$

Frekuensi responden yakni atlet bolabasket mengenai kepercayaan diri dan wawasan pelatih di *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi kepercayaan diri ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepercayaan diri

Jawaban	Frekuensi (Responden)	Persentase
Baik Sekali	9	12,2%
Baik	29	39,2%
Sedang	31	41,9%
Kurang Baik	4	5,4%
Sangat Kurang Baik	1	1,4%
Total	74	100%

Apabila disajikan bentuk grafik mengenai pelatih ketika kepercayaan diri dan wawasan di *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi kepercayaan diri sebagai berikut.



Gambar 5. Grafik Persentase Kepercayaan diri (*Confident*)

Berdasarkan Gambar 5, tingkat kualitas layanan pada dimensi kepercayaan diri dengan indikator pelatih ketika kepercayaan diri dan wawasan di Dolphin Basketball Academy di Dolphin Basketball Academy pada kategori “Sedang” sebesar 38,4% (28 orang) dari 74 responden, kategori “Baik Sekali” sebesar 21,9% (16 orang) dari 74 responden, kategori “Baik” sebesar 28,8% (21 orang) dari 74 responden, kategori “Kurang Baik” sebesar 11% (8 orang) dari 74 responden, dan kategori “Sangat Kurang Baik” sebesar 0% (0 orang) dari 74 responden.

Untuk dimensi empati (*emphaty*) dengan indikator kemudahan dalam berkomunikasi pelatih dari 74 responden diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 16. Deskripsi Statistik Dimensi Empati

Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah butir	5
<i>Mean</i>	18,64
Standar Deviasi	1,57
Maksimum	20
Minimum	15

Berdasarkan Tabel 15 didapatkan nilai rerata sebesar 18,64 dan nilai standar deviasi sebesar 1,57 sehingga dapat dilihat untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 17. Kategori Dimensi Empati

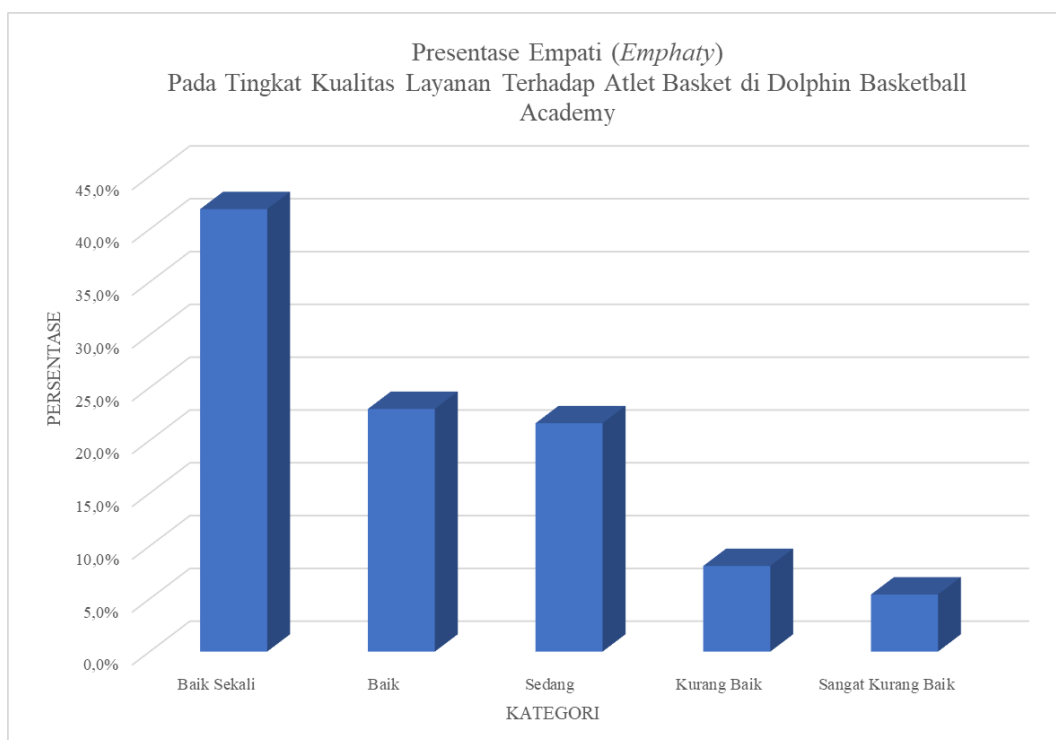
No	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X < 20,98$
2	Baik	$19,42 \leq X < 20,98$
3	Sedang	$17,85 \leq X < 19,42$
4	Kurang Baik	$16,29 \leq X < 19,42$
5	Sangat Kurang Baik	$X \geq 16,29$

Frekuensi responden yakni atlet bolabasket mengenai kemudahan dalam berkomunikasi di Dolphin Basketball Academy untuk dimensi empati ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Dimensi Empati

Jawaban	Frekuensi (Responden)	Persentase
Baik Sekali	31	41,9%
Baik	17	23%
Sedang	16	21,6%
Kurang Baik	6	8,1%
Sangat Kurang Baik	4	5,4%
Total	74	100%

Apabila disajikan bentuk grafik mengenai pelatih ketika kemudahan dalam berkomunikasi di *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi empati sebagai berikut.



Gambar 6. Grafik Persentase Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan Gambar 6, tingkat kualitas layanan pada dimensi empati dengan indikator kemudahan dalam berkomunikasi di *Dolphin Basketball Academy* pada kategori “Baik Sekali” sebesar 41,9% (31 orang) dari 74 responden, kategori “Baik” sebesar 23% (17 orang) dari 74 responden, kategori “Sedang” sebesar 21,6% (16 orang) dari 74 responden, kategori “Kurang Baik” sebesar 8,1% (6 orang) dari 74 responden, dan kategori “Sangat Kurang Baik” sebesar 5,4% (4 orang) dari 74 responden.

Untuk dimensi berwujud (*tangibles*) dengan indikator sarana dan prasarana penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi di Dolphin Basketball Academy dari 74 responden diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 19. Deskripsi Statistik Dimensi Berwujud

Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah butir	5
<i>Mean</i>	17,47
Standar Deviasi	1,65
Maksimum	20
Minimum	15

Berdasarkan Tabel 18 didapatkan nilai rerata sebesar 17,47 dan nilai standar deviasi sebesar 1,65 sehingga dapat dilihat untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 20. Kategori Dimensi Berwujud

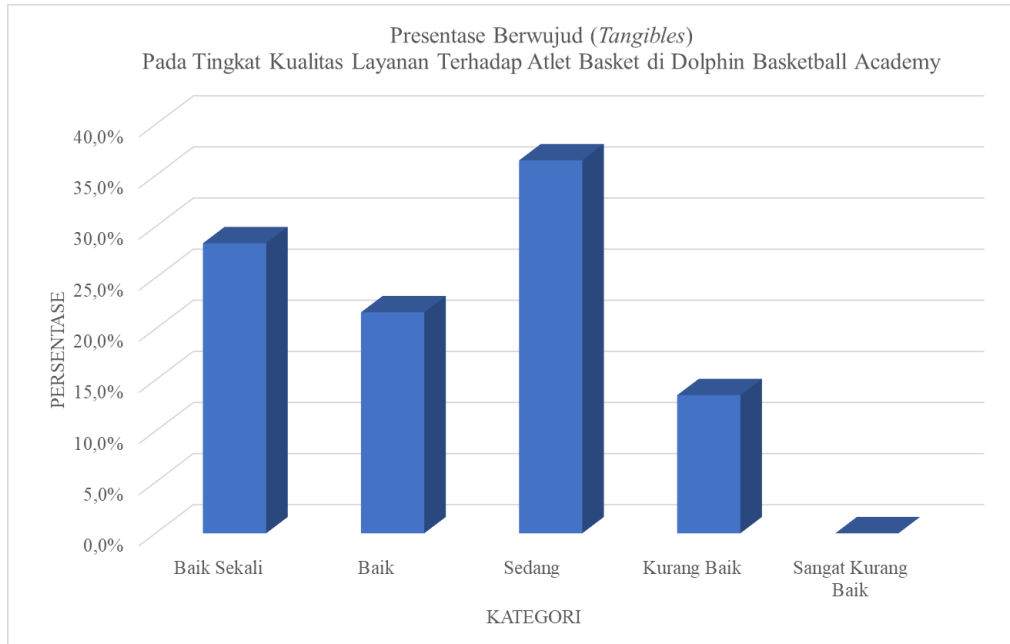
No	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X < 19,95$
2	Baik	$18,30 \leq X < 19,95$
3	Sedang	$16,65 \leq X < 18,30$
4	Kurang Baik	$15,00 \leq X < 16,65$
5	Sangat Kurang Baik	$X \geq 15,00$

Frekuensi responden yakni atlet bolabasket mengenai sarana dan prasarana penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi di Dolphin Basketball Academy untuk dimensi berwujud ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Dimensi Berwujud

Jawaban	Frekuensi (Responden)	Persentase
Baik Sekali	21	28,4%
Baik	16	21,6%
Sedang	27	36,5%
Kurang Baik	10	13,5%
Sangat Kurang Baik	0	0%
Total	74	100%

Apabila disajikan bentuk grafik mengenai sarana dan prasarana penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi di *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi berwujud sebagai berikut.



Gambar 7. Grafik Persentase Berwujud (*tangibles*)

Berdasarkan Gambar 7, tingkat kualitas layanan pada dimensi berwujud dengan indikator sarana dan prasarana penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi di *Dolphin Basketball Academy* pada kategori “Sedang” sebesar 36,5% (27 orang) dari 74 responden, kategori “Baik Sekali” sebesar 28,4% (21 orang) dari 74 responden, kategori “Baik” sebesar 21,6% (16 orang) dari 74 responden, kategori “Kurang Baik” sebesar 13,5% (10 orang) dari 74 responden, dan kategori “Sangat Kurang Baik” sebesar 0% (0 orang) dari 74 responden.

Untuk dimensi jaminan (*assurance*) dengan indikator asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih di *Dolphin Basketball Academy* dari 74 responden diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 22. Deskripsi Statistik Dimensi Jaminan

Kategori	Statistika
N responden	74
Jumlah butir	4
<i>Mean</i>	12,68
Standar Deviasi	1,01
Maksimum	16
Minimum	11

Berdasarkan Tabel 18 didapatkan nilai rerata sebesar 12,68 dan nilai standar deviasi sebesar 1,01 sehingga dapat dilihat untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 23. Kategori Dimensi Jaminan

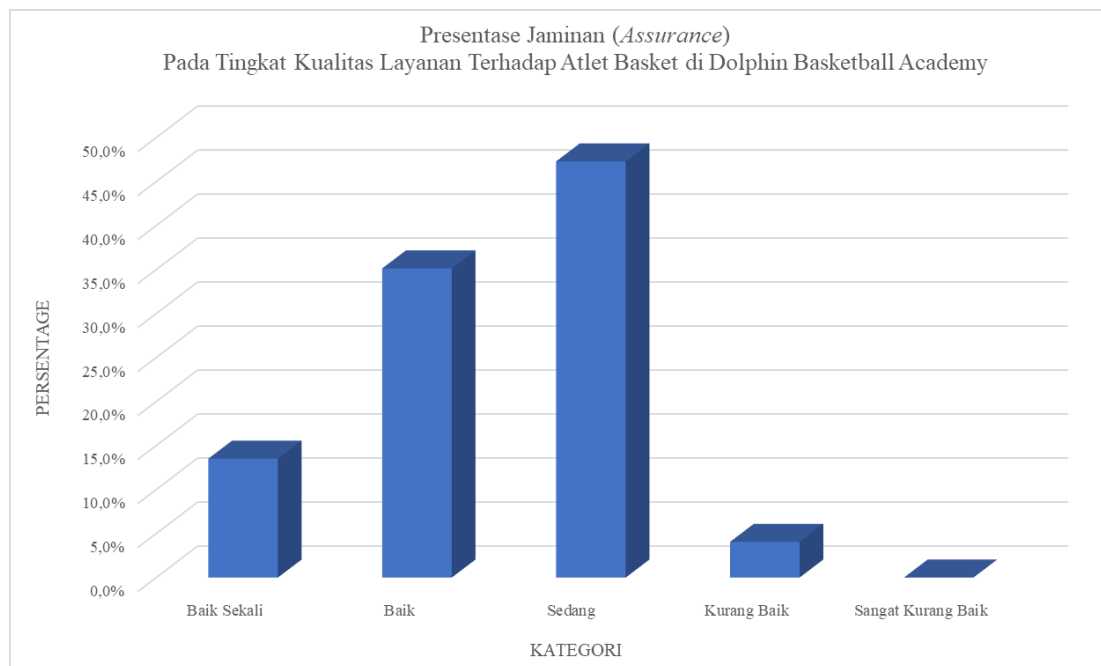
No	Kategori	Standar Nilai
1	Baik Sekali	$X < 14,19$
2	Baik	$13,18 \leq X < 14,19$
3	Sedang	$12,17 \leq X < 13,18$
4	Kurang Baik	$11,16 \leq X < 12,17$
5	Sangat Kurang Baik	$X \geq 11,16$

Frekuensi responden yakni atlet bolabasket mengenai asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih di *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi jaminan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan

Jawaban	Frekuensi (Responden)	Persentase
Baik Sekali	21	28,4%
Baik	16	21,6%
Sedang	27	36,5%
Kurang Baik	10	13,5%
Sangat Kurang Baik	0	0%
Total	74	100%

Apabila disajikan bentuk grafik mengenai asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih di *Dolphin Basketball Academy* untuk dimensi jaminan sebagai berikut.



Gambar 8. Grafik Persentase Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 8, tingkat kualitas layanan pada dimensi jaminan dengan indikator asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih di *Dolphin Basketball Academy* pada kategori “Sedang” sebesar 47,3% (35 orang) dari 74 responden, kategori “Baik Sekali” sebesar 13,5% (10 orang) dari 74 responden, kategori “Baik” sebesar 35,1% (26 orang) dari 74 responden, kategori “Kurang Baik” sebesar 4,1% (3 orang) dari 74 responden, dan kategori “Sangat Kurang Baik” sebesar 0% (0 orang) dari 74 responden.

C. Pembahasan

Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh pelatih adalah “Sangat Baik”. Hal ini di dukung pada penelitian milik Bestari (2019) di mana kepuasan pelatih basket terhadap kinerja wasit bolabasket Pengprov Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam kategori “Sedang”. Hasil penelitian lainnya yang mendukung yaitu milik Fikri (2018) yang dimana kepuasan atlet sepakbola terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Bantul termasuk dalam kategori “Cukup Memuaskan”. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dimana jawaban dari 43 orang berada pada kategori “Baik Sekali” dengan persentase 43%. Hal ini

dikarenakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut termasuk tergolong dalam kategori baik (Hendrawati 2021).

Pada kategori dimensi keandalan (*reliability*), di mana indikator kinerja atau performa pelatih yang diberikan oleh pelatih terhadap atlet di *Dolphin Basketball Academy* mendapatkan jawaban para atlet termasuk dalam kategori “Baik” sebesar 39,2% (29 orang) dari 74 responden. Hasil ini didukung penelitian milik Bestari (2018) bahwa dimensi *reliability* diperoleh nilai sebesar 40% dari seluruh total 43 responden. Hal ini dikarenakan penampilan atau performa yang diberikan oleh pelatih sesuai dengan yang diharapkan oleh atlet yaitu handal dalam melakukan proses melatih atletnya dengan kemampuan yang baik.

Pada kategori dimensi ketanggapan atau *responsiveness*, di mana indikator ini menilai tentang cara bagaimana pelatih melakukan komunikasi dan cara penyampaian materi kepada atletnya. Hasil tertinggi pada grafik angka presentasi yang diperoleh dari jawaban atau respon atlet pada dimensi ini sebanyak 39 orang memiliki penilaian pada kategori “Sedang” (41,9%) dari total 74 responden. Hasil ini didukung penelitian milik Bestari (2021) yang menunjukkan 40% dari total 43 responden termasuk dalam kategori “Sering dilakukan”. Hal ini harus dibenahi dan harus meningkatkan kualitas ketanggapan dari pelatih mengenai cara pelatih berkomunikasi dengan para atletnya dan cara pelatih dalam menyampaikan materi latihan agar mudah dipahami oleh atletnya.

Pada kategori dimensi kepercayaan diri (*confident*), yang di mana pada kategori ini seorang pelatih harus memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi agar atlet yang mereka bina juga yakin akan sistem latihan yang di berikan. Hasil dari kategori kepercayaan diri (*confident*) berada pada kategori “Sedang” dengan sebanyak 39 orang (41,9%) dari total 74 responden. Hasil ini didukung oleh penelitian milik Bestari (2021) dengan perolehan nilai

persentase 33% dari total 43 responden yang tergolong dalam “Selalu dilakukan” terkait dengan kepercayaan diri wasit saat bertugas. Tingkat luasnya wawasan seorang pelatih juga mempengaruhi keyakinan atau kepercayaan seorang pelatih. Seorang pelatih yang memiliki wawasan luas mengenai bidang yang telah digeluti, maka akan lebih percaya diri dalam hal apa saja yang akan disampaikan

Pada kategori dimensi empati (*emphaty*), di mana indikator kemudahan seorang pelatih untuk berkomunikasi dengan atletnya ketika atletnya merasa belum bisa memahami maksud dari materi latihan yang diberikan. Pada dimensi ini respon atau jawaban yang diberikan oleh atlet memiliki hasil yang paling tinggi, yaitu dengan 31 orang memiliki jawaban pada kategori “Sangat Baik” dengan persentase 41,9% dari total 74 responden. Hal ini didukung oleh penelitian milik Bestari (2021) dengan nilai persentase 22,03% dari total 43 responden mengenai pandangan pelatih bolabasket terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh wasit termasuk dalam kategori “Sering dilakukan”. Realitanya, di Dolphin Academy Basketball, kepedulian pelatih terhadap atletnya sangat tinggi, contohnya ketika ada atlet yang masih belum paham atau bingung terkait gerakan atau materi yang diberikan oleh pelatih, dengan segera pelatih memberi penjelasan lebih detail mengenai materinya.

Pada kategori dimensi berwujud (*tangibles*), di mana sarana dan prasarana penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi yang diberikan oleh pelatih terhadap atletnya di *Dolphin Basketball Academy*. Hasil penelitian menunjukkan kategori berwujud tergolong “Sedang” sebesar 36,5% (27 orang) dari 74 responden. Hasil ini di dukung oleh penelitian milik Lasapa (2016) yang di mana disebutkan bahwa wasit telah melaksanakan tugasnya sesuai peraturan yang belaku dengan aturan yang diberlakukan. Pada dimensi berwujud mendapatkan hasil angka dari grafik persentase yaitu sebanyak 27 orang dengan persentase 36,5% dari total 74 responden (Lasapa, 2016). Hal tersebut ditunjukkan dengan pendampingan yang baik selama proses latihan yang di berikan oleh pelatih terhadap atletnya.

Pada kategori jaminan (*assurance*), yang di mana pada dimensi ini menilai tentang kualitas jaminan yang di berikan oleh pelatih terhadap atletnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih di Dolphin Basketball Academy pada kategori “Sedang” sebesar 47,3% (35 orang) dari 74 responden. Hasil ini didukung oleh penelitian milik Fikri (2021) yang memiliki nilai persentase 56,46% yang masuk pada kategori “Cukup Puas”, yang berarti bahwa hasil kurang baik dan perlu adanya peningkatan jaminan terhadap para atlet.

Secara keseluruhan, tingkat kualitas layanan yang di berikan oleh pelatih terhadap para atletnya di *Dolphin Basketball Academy* masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hasil ini perlu dipertahankan dan selalu ditingkatkan terutama pada faktor-faktor atau dimensi yang masih mendapat hasil kurang maksimal, seperti empati (*emphaty*), kepercayaan diri (*confident*), ketanggapan (*responsiveness*) yang masih mendapat hasil pada kategori “Sedang”. Ada baiknya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih kepada atlet untuk menciptakan proses latihan yang efektif dan maksimal.

D. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Proses pengisian angket dilakukan setelah atlet selesai latihan, sehingga kesungguhan para responden saat melakukan pengisian angket kurang maksimal karena kelelahan.
2. Saat proses pengambilan data penelitian tidak dipantau tiap individu secara detail, sehingga jawaban yang diberikan responden apakah benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet bolabasket terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih adalah masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini ditunjukkan dengan hasil angka presentasi secara keseluruhan sebagai berikut: kategori “Baik Sekali” dengan persentase 43,2% (32 orang), kategori “Baik” dan “Sedang” memiliki angka yang sama yaitu dengan presentasi 10,8% (8 orang), kategori “Kurang Baik” memiliki angka presentasi 8,1% (6 orang), kategori “Sangat Kurang Baik” memiliki nilai persentase 27% (20 orang).

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas, implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pihak klub dan pelatih dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan monitoring dan evaluasi agar mempertahankan hasil yang sudah sangat baik terkait kualitas layanan di *Dolphin Basketball Academy* dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan objek untuk atlet menyampaikan kritikan atau saran terhadap pelatih dengan cara pengisian angket yang sesuai dengan keadaan di lapangan.

C. SARAN

Adapun beberapa saran yang perlu di sampaikan berkaitan dengan hasil dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi manajemen agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan pelatihnya dengan cara terus memperbaiki skill dan wawasan pelatih.
2. Bagi pelatih agar terus mengasah kemampuan dan melakukan upgrading diri dengan cara banyak membaca buku atau artikel dan mengikuti pelatihan mengenai kepelatihan bolabasket.
3. Bagi Atlet agar selalu menjaga peralatan atau sarana dan prasarana yang ada di *Dolphin Basketball Academy*, agar peralatan dapat digunakan secara maksimal pada saat Latihan.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di klub lain yang ada di Jawa Tengah dan sekitarnya. Selain itu dapat melakukan penelitian dengan metode dan variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2015. *Pembelajaran Studi Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmadi, Abu dan Supriyono, Widodo. 2004. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ahmadi, N. 2007. Permainan bolabasket. *Surakarta: Era Intermedia*.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarta, Iqbal. 2021. Survey Kepuasan Atlet (Siswa-Siswi) Sma Negeri Olahraga Jawa Timur Terhadap Peralatan Sarana Dan Prasarana Latihan”. *Jurnal Kesehatan Olahraga* 09(03):201–10
- Bestari, Teduh Krisna. 2021. *Tingkat Kepuasan Pelatih Bolabasket Terhadap Kinerja Wasit Daerah Istimewa Yogyakarta*. UNY. Skripsi.
- Direktorat Keolahragaan. 1987. *Buku Petunjuk Penggerak Olahraga Tingkat Desa: Memasyarakatkan Olahraga Dan Mengolahragakan Masyarakat*. Jakarta: Depdikbud.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Andi Offset.
- Fikri, Nanang Fatihi Allafal. 2018. *Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul*. UNY. Skripsi.
- Gliem, J.A., & Gliem, R.R. 2003. *Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales*. *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasono. 2015. *Kepelatihan Olahraga*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hendrawati, Agung Etti. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Intensif Terhadap Kepuasan dan Motivasi Atlet Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (PPLP) DIY di Masa Pandemi Covid 19*. Tesis: UNY.
- Irianto, Djoko Pekik. 2002. *Dasar Keplatihan Olahraga*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Kasiyo, Dwijowinoto. 1993. *Dasar-Dasar Ilmiah Keplatihan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Dan Pengendalian Jilid I*. Jakarta: Prenhalindo.

- Lasapa, Grendu. 2016. *Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket Terhadap Kinerja Wasit Pada Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*. UNY. Skripsi
- Mardapi, Djemari. 2012. *Pengukuran Penilaian & Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Novian, G., & Noors, I. P. M. (2020). Hubungan Gaya Kepemimpinan Pelatih dengan Prestasi Atlet Taekwondo. *Gladi: Jurnal Ilmu Keolahragaan*, 11(02), 151-164.
- Purbaningrum, A., & Wulandari, F. Y. (2021). Peran Pelatih Dalam Membentuk Karakter Atlet Atletik Tpc-T Kota Kediri Untuk Menunjang Prestasi. *Jurnal Prestasi Olahraga*, 4(9), 151-157.
- Purnama, Ednanda Brian. 2019. *Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Sarana dan Prasarana Olahraga Tahun 2018 / 2019 Di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY*. UNY.
- Rambat, Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Retnawati, Heri. 2016. *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian (Panduan untuk Peneliti, Mahasiswa, dan Psikometrian)*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Retno, Reny Dyah, and Denies Priantinah. 2012. "Pengaruh Good Corporate Governance dan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2007-2010)." *Jurnal Nominal* 1(1):84–103. doi: 10.21831/nominal.v1i2.1000.
- Riduwan. 2015. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riwidikdo, H. 2007. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Bina Pustaka
- Roflin, E., Liberty I. A. & Pariyana. 2021. *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management
- Sitepu, Indra Darma. 2018. Manfaat Permainan Bolabasket Untuk Anak Usia Dini. *Jurnal Prestasi* 2(3):27–33
- Sudijono, Anas. 2006. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukadiyanto. 2005. *Pengantar Teori Dan Metodologi Melatih Fisik*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Sukadiyanto. 2010. *Pengantar Teori Dan Metodologi Melatih Fisik*. Bandung: Pengukuran Penilaian & Evaluasi Pendidikan.
- Sumiyarso, Dedy. 2002. *Keterampilan Bolabasket*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2022, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Tomoliyus & Budi Aryanto. 2020. *Asesmen Olahraga*. Jawa Tengah: CV. Sarnu Untung.
- VicHealth. 2010. *Participation in Physical Activity*. diakses di www.vichealth.vic.gov.au
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

\

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Validator

PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN AHLI MANAJEMEN

Hal : Permohonan Kesediaan Validasi Instrumen

Lampiran : 2 Bendel

Yth. Bapak

Drs. Agung Nugroho AM. M.Si.

Dosen FIK UNY

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Atlet Basket Terhadap Kinerja Pelatih Di *Dolphin Basketball Academy*", dengan ini saya

Nama : Muhammad Sudrajat

NIM : 18602241042

Prodi/Jurusan : Pendidikan Kepeleatihan Olahraga

Pembimbing Skripsi : Dr. Budi Aryanto S.Pd., M.Pd.

Mohon berkenan Bapak sebagai dosen ahli manajemen untuk validasi Instrumen yang saya buat dalam bentuk angket tertutup dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan atlet basket terhadap kinerja pelatih di *Dolphin Basketball Academy*.

Demikian surat pengantar ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan bantuan yang diberikan, saya mengucapkan terimakasih.


Yogyakarta, 28 Juli 2022

Peneliti

Mengetahui,

Dosen pembimbing


Dr. Budi Aryanto S.Pd., M.Pd.
NIP. 196902152000121001


Muhammad Sudrajat
NIM. 18602241042

SURAT KETERANGAN VALIDASI MANAJEMEN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Agung Nugroho AM. M.Si.

NIP : 196109081988111001

Menerangkan bahwa benar-benar telah memvalidasi penelitian “Tingkat Kepuasan Atlet Basket Terhadap Kinerja Pelatih Di *Dolphin Basketball Academy*” mahasiswa di bawah ini :

Nama : Muhammad Sudrajat


NIM : 18602241042

Jurusan : Pendidikan Kepeleatihan Olahraga

Demikian pernyataan yang saya berikan dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Juli 2022

Validator



Drs. Agung Nugroho AM. M.Si.

NIP. 196109081988111001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Agung Nugroho AM. M.Si.
NIP : 196109081988111001
Jurusan : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Muhammad Sudrajat
NIM : 18602241042
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Judul TA : Tingkat Kepuasan Atlet Basket Terhadap Kinerja Pelatih
Di *Dolphin Basketball Academy*

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

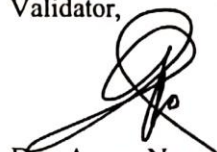
- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Layak digunakan untuk penelitian |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Layak digunakan dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/> | Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan |

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Juli 2022

Validator,



Drs. Agung Nugroho AM. M.Si.
NIP. 196109081988111001

Catatan:

- | | |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Beri tanda ✓ |
|--------------------------|--------------|

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TA

Nama : Muhammad Sudrajat
NIM : 18602241042
Judul TA : Tingkat Kepuasan Atlet Basket Terhadap Kinerja Pelatih Di
Dolphin Basketball Academy

No	Variabel	Saran/Tanggapan
1.	Tangible	Ditanyakan dgn tempat penelitian (di lapangan)
2.	Confidence	Ditambahkan sertifikasi pelatih.
3.	emphaty	Ditambahkan sikap, ramah pelatih.
	Komentar Umum/lain-lain: 1. Judul lebih tepat tingkat kualitas layanan 2. Ditambah variabel Assurance (Kepercayaan)	

Yogyakarta, 28 Juli 2022

Validator



Drs. Agung Nugroho AM. M.Si.
NIP. 196109081988111001

Lampiran 2. Surat Permohonan Uji Coba

Lampiran Angket Penelitian

SURAT PENGANTAR PENGISIAN ANGKET

Kepada

Yth. Mungki Damayanti

Wakil Ketua Klub Bola Basket AKJ

Yogyakarta

Di Selman

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian saya yang berjudul “Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet Basket Di Dolphin Basketball Academy”, untuk itu saya mohon kepada seluruh atlet untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

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

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

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dr. Budi Aryantoi S.Pd., M.Or.

NIP. 1969021520001210001

Yogyakarta, 1 September 2022

Peneliti



Muhammad Sudrajat

NIM. 18602241042

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

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



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 : B/868/UN34.16/PT.01.04/2022

27 September 2022

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth. **M.Torero Rigel Centeury, M.Pd. Perum Alamanda II Block C-01 RT.002 RW.001
Sumberejo.Klaten.Jawa Tengah**

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

Nama : Muhammad Sudrajat
NIM : 18602241042
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet Basket Di Dolphin Basketball Academy
Waktu Penelitian : 29 September - 6 Oktober 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

Lampiran 4. Instrumen Uji Coba

INSTRUMEN UJI COBA

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Berilah tanda check list (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan

Keterangan

SS= Sangat Setuju

TS= Tidak setuju

S=Setuju

STS=Sangat Tidak Setuju

C. Contoh pernyataan angket

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Keandalan (reliability)					
1	Pelatih bersikap disiplin				
2	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran Latihan				
3	Pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal Latihan				
4	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan Latihan				
5	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan pemain				
6	Pelatih memberikan latihan kepada pemain secara maksimal				
Ketanggapan (responsiveness)					
7	Pelatih mau menanggapi kemauan pemain				
8	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
9	Pelatih mempunyai ketrampilan yang baik dalam melatih				
10	Pelatih sering memberikan apresiasi pada siswa yang mengikuti latihan dengan sungguh-sungguh				
11	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain di luar jam Latihan				
12	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari pemain				
Kepercayaan diri (confidence)					

13	Pelatih mempunyai kepercayaan diri yang baik dalam melatih				
14	Pelatih mempunyai sertifikat belisensi Tingkat Nasional				
15	Pelatih memiliki kecerdasan dan pemahaman yang baik mengenai olahraga bolabasket				
16	Pelatih selalu optimis terhadap apa yang kita capai				
17	Pelatih mempunyai target untuk kedepanya				
18	Pelatih mempunyai kepercayaan diri terhadap atletnya				
Empati (emphaty)					
19	Adanya hubungan yang baik antara atelt dan pelatih				
20	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
21	Kominikasi antara atlet dan pelatih sangat baik				
22	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
23	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain bolabasket				
Berwujud (tangible)					
24	Pelatih mempunyai program latihan yang baik dalam meningkatkan kemampuan atlet				
25	Lapangan yang digunakan memenuhi standar				
26	Kebutuhan bola dan pemaian mencukupi dan memadai				
27	Fasilitas yang memadai bagi atlet				
28	Tempat latihan mudah dijangkau (strategis)				
Jaminan (Assurance)					
29	Pelatih menjamin keselamatan atlet saat latihan				
30	Keamanan dalam proses latihan dan kemananan tempat latihan yang di sediakan				
31	Adanya jaminan atlet dalam beprestasi di bidang bolabasket.				
32	Pelatih memberikan hadiah dan apresiai kepada pemain yang menjuarai pertdandingan				
33	Pelatih bertanggung jawab terhadap semua atletnya				

Lampiran 5. Instrumen Pengambilan Data

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Keandalan (reliability)					
1	Pelatih bersikap disiplin				
2	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran Latihan				
3	Pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal Latihan				
4	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan pemain				
5	Pelatih memberikan latihan kepada pemain secara maksimal				
Ketanggapan (responsiveness)					
6	Pelatih mau menanggapi kemauan pemain				
7	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
8	Pelatih mempunyai ketrampilan yang baik dalam melatih				
9	Pelatih sering memberikan apresiasi pada siswa yang mengikuti latihan dengan sungguh-sungguh				
10	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain di luar jam Latihan				
11	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari pemain				
Kepercayaan diri (confidence)					
12	Pelatih mempunyai kepercayaan diri yang baik dalam melatih				
13	Pelatih mempunyai sertifikat belisensi Tingkat Nasional				
14	Pelatih memiliki kecerdasan dan pemahaman yang baik mengenai olahraga bolabasket				
15	Pelatih selalu optimis terhadap apa yang kita capai				
16	Pelatih mempunyai target untuk kedepannya				
17	Pelatih mempunyai kepercayaan diri terhadap atletnya				
Empati (emphaty)					
18	Adanya hubungan yang baik antara atlet dan pelatih				
19	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
20	Komunikasi antara atlet dan pelatih sangat baik				
21	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				

22	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain bolabasket				
Berwujud (tangible)					
23	Pelatih mempunyai program latihan yang baik dalam meningkatkan kemampuan atlet				
24	Lapangan yang digunakan memenuhi standar				
25	Kebutuhan bola dan pemaian mencukupi dan memadai				
26	Fasilitas yang memadai bagi atlet				
27	Tempat latihan mudah dijangkau (strategis)				
Jaminan (Assurance)					
28	Keamanan dalam proses latihan dan kemananan tempat latihan yang di sediakan				
29	Adanya jaminan atlet dalam beprestasi di bidang bolabasket.				
30	Pelatih memberikan hadiah dan apresiai kepada pemain yang menjuarai pertandingan				
31	Pelatih bertanggung jawab terhadap semua atletnya				

Lampiran 6. Data Penelitian

Nama	Usia	JK	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	Total
Regyta Parista	15	P	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
Juan Teody	17	L	4	4	4	3	3	4	22	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	12
Bagus Rizki	16	L	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
Martiza Salsabila	18	P	4	4	4	4	4	4	23	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16
Refa Pratomo Putra	17	L	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	3	3	4	20	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
Diana Angelika	16	P	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	4	4	21	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12
Ahmad Donvarta	16	L	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
Chusna Angelika	16	P	4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	3	3	3	20	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	13
Eksa Afrila	17	P	4	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	20	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
Nazwa Laila	16	P	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	13
Saskia Eko Azzahra	15	P	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
Alyshah Malikha	13	P	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
Aulia Giga	17	P	3	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13
Abimanyu Lolong	16	L	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13
Satrio Adiguno	16	L	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	22	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	13
Mirza Syawal Yusuf	16	L	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
Donis Woyo Yusupuro	16	L	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	3	21	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
Hafidh Eka Sagita	16	L	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	3	3	21	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
Arjuna Ridwan Putra	16	L	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	13
Broqi Ahmad Faisal	16	L	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	12
Donny Hariyanto	16	L	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12
Donan Wardana	16	L	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	3	22	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	14
Brilian Ramadhan	16	L	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	3	4	20	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12
Amelia Indah K	15	P	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	17	3	4	4	4	4	17	4	4	2	3	13
Aftro Deo Nivona	15	L	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
Oren Suava	17	P	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	3	3	3	21	4	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	19	4	3	3	3	13
Aditya Kevin Pratomo	15	L	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
Qyara Siti A	15	P	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12
Alfita Ajeng	15	P	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
Tera Bagus Adining Putra	16	L	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	3	21	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
Ramirow Zonidon	17	L	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	3	3	23	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13
Deva Reasta	15	P	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12
Muhammad Inya Ulumuddin	17	L	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	3	3	22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	16	4	4	4	4	16
Zulfia Amalia	15	P	4	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12
Zalfa Amalia	15	P	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17	3	3	2	3	11
Chairulezra Daffa	16	L	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12
Rongga Bima Bagus	16	L	4	3	3	3	4	4	21	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	12
Maya Denia	15	P	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	4	4	22	4	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	14
Bondan Junismart	15	L	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	21	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11
M. Ridho	17	L	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13
Alvin Alifuzi	16	L	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12
Anisa Putri	14	P	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
Albert Oltavian	16	L	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
Zildon Aoyama	16	L	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	13
Jeni Adeluna	16	P	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	11
Wisnu Oki Wibowo	15	L	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	3	3	18	4	3	3								

Lampiran 7. Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	113.85	109.608	.638	.	.949
R2	113.95	109.839	.602	.	.949
R3	113.85	107.713	.685	.	.948
R4	113.90	113.674	.197	.	.953
R5	113.85	110.871	.515	.	.950
R6	113.65	110.661	.666	.	.949
RE7	113.85	108.976	.700	.	.948
RE8	113.85	108.239	.773	.	.948
RE9	113.80	110.484	.569	.	.949
RE10	113.85	108.345	.763	.	.948
RE11	113.95	110.261	.562	.	.949
RE12	113.90	110.621	.530	.	.949
C13	113.75	108.724	.778	.	.948
C14	113.95	111.945	.402	.	.950
C15	113.65	113.187	.369	.	.950
C16	113.90	109.042	.682	.	.948
C17	113.75	109.776	.668	.	.948
C18	113.85	109.397	.659	.	.948
E19	113.65	112.029	.504	.	.950
E20	114.00	106.526	.776	.	.947
E21	113.85	108.239	.773	.	.948
E22	113.90	109.463	.642	.	.949
E23	113.75	108.408	.812	.	.947
T24	113.90	111.779	.420	.	.950
T25	114.30	105.063	.651	.	.949
T26	114.15	112.029	.435	.	.950
T27	114.35	107.503	.575	.	.950
T28	113.85	108.239	.773	.	.948
A29	113.80	113.221	.299	.	.951
A30	114.00	106.526	.776	.	.947
A31	113.90	112.832	.321	.	.951
A32	114.00	111.158	.479	.	.950
A33	113.90	108.621	.723	.	.948

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.950	.952	33

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	106.65	103.292	.651	.	.952
R2	106.75	103.461	.620	.	.952
R3	106.65	101.608	.683	.	.951
R5	106.65	104.766	.503	.	.953
R6	106.45	104.471	.662	.	.952
RE7	106.65	102.871	.694	.	.951
RE8	106.65	102.134	.769	.	.951
RE9	106.60	104.147	.582	.	.952
RE10	106.65	102.029	.780	.	.951
RE11	106.75	103.882	.579	.	.952
RE12	106.70	104.326	.538	.	.952
C13	106.55	102.576	.777	.	.951
C14	106.75	105.566	.414	.	.953
C15	106.45	106.892	.370	.	.954
C16	106.70	102.747	.695	.	.951
C17	106.55	103.629	.663	.	.952
C18	106.65	103.187	.662	.	.952
E19	106.45	105.734	.509	.	.953
E20	106.80	100.379	.780	.	.950
E21	106.65	102.134	.769	.	.951
E22	106.70	103.274	.642	.	.952
E23	106.55	102.155	.823	.	.950
T24	106.70	105.800	.394	.	.954
T25	107.10	99.147	.642	.	.952
T26	106.95	105.945	.417	.	.953
T27	107.15	101.503	.565	.	.953
T28	106.65	102.134	.769	.	.951

A30	106.80	100.379	.780	.	.950
A31	106.70	106.642	.313	.	.954
A32	106.80	104.905	.481	.	.953
A33	106.70	102.537	.716	.	.951

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.954	31

Lampiran 8. Dokumentasi



Atlet Basket Yang Latihan di SMA N 1
Karanganom



Atlet Basket Yang Latihan di SMK N 1
Klaten



Atlet Basket Yang Latihan di GOR
Gelarsena



Atlet Basket Yang Latihan di SMAN 1
Karanganom



Atlet Basket Yang Latihan di SMK N 1
Klaten