

**KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

**PELATIH VAMOS *ACADEMY* YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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



Oleh:

Mochammad Asraf Aqil Ridwan  
17603144014

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN**

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2022**



# **KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH VAMOS ACADEMY YOGYAKARTA**

Oleh: Mochammad Asraf Aqil Ridwan

17603144014

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket yang disebarakan kepada responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan subjek penelitian yaitu siswa *Vamos Academy* Yogyakarta yang berjumlah 20 pemain. Sumber data diperoleh menggunakan angket berupa soal tes berjumlah 35 butir valid. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif kuantitatif dengan perhitungan persentase. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 60%, kategori puas 20%, kategori tidak puas 15%, kategori sangat tidak puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta berada di kategori sangat puas yaitu dengan persentase sebesar 60%.

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

***SATISFACTION OF THE STUDENTS TOWARDS THE SERVICE  
QUALITY OF THE COACH OF VAMOS ACADEMY YOGYAKARTA***

Mochammad Asraf Aqil Ridwan

17603144014

***ABSTRACT***

*This research aims to determine the level of students' satisfaction towards the service quality of the coach of Vamos Academy Yogyakarta. The type of this research was a descriptive quantitative study with a survey method with the data collection techniques used the questionnaires distributed to the respondents. This research was conducted with the research subjects consisted of Vamos Academy Yogyakarta students, with the total of 20 players. The data source was obtained by using a questionnaire in the form of test question items totaling 35 valid items. The data analysis technique used the descriptive quantitative statistical analysis technique with percentage calculations. Based on the results of research, the students who are very satisfied at 60%, 20% are satisfied, 15% are dissatisfied, 5% are very dissatisfied. From these results, it can be concluded that the level of the students' satisfaction towards the service quality of the coach of Vamos Academy Yogyakarta is in the very satisfied category, with a percentage at 60%.*

***Keywords:*** level of satisfaction, futsal, coach, service quality

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochammad Asraf Aqil Ridwan

NIM : 17603144014

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih  
Vamos  
Academy Yogyakarta

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

Yogyakarta, 22 Agustus 2022  
Yang menyatakan



Mochammad Asraf Aqil Ridwan  
NIM. 17603144014

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PELATIH VAMOS ACADEMY YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Mochammad Asraf Aqil Ridwan

NIM 17603144014

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

Yogyakarta, 5 September 2022

Mengetujui,  
Koordinator Program Studi,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or.  
NIP. 198009242006041001

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO.  
NIP. 196503011990011001

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

#### KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH VAMOS *ACADEMY* YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Mochammad Asraf Aqil Ridwan  
NIM. 17603144014


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program  
Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri  
Yogyakarta  
Pada tanggal 21 September 2022

#### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO. Ketua Penguji/Pembimbing		.....2022
Dr. Sulistyono, M.Pd. Sekretaris		.....2022
Dr. Des. Sumarjo, M.Kes. Penguji Utama		.....2022

Yogyakarta, .....

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan.

  
Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed.  
NIP. 196407071988121001 /1

## **PERSEMBAHAN**

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

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Keluarga saya Bapak Ridwan Rivai, Ibu Deawati Tanri Ita, dan Nabila Shavira yang telah mendoakan, memberi motivasi, bimbingan, dan nasihat selama perkuliahaan hingga saat ini.
3. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta” dapat tersusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO., Selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan ilmu, semangat dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Tim penguji sidang ujian skripsi, Bapak Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes., selaku penguji utama dan Bapak Dr. Sulistiyono, M.Pd., selaku sekretaris.
3. Bapak Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed.. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Pelatih dan Seluruh Staff *Vamos Academy* Yogyakarta yang telah bersedia memberi bantuan dan memperlancar pengambilan data.

6. Seluruh Tenaga Pendidik dan Administrasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan berbagai ilmu, pengalaman, bantuan, dan pelajaran yang sangat membantu peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Teman-teman seperjuangan Ilmu Keolahragaan angkatan 2017 yang selalu dan saling mendoakan, membantu, dan memberikan motivasi.
8. Keluarga kecil saya di Yogyakarta Ewer, Ejol, Bryan, Aat, Uus, Izdi, Agoy, Bebet, Shofi, Yonglek, dan mba pacar Putri Rachmayanti yang senantiasa mengingatkan saya untuk menyelesaikan studi dan selalu membantu dalam kesulitan yang saya hadapi dalam proses penyelesaian studi.

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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHANPERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. Manajemen Organisasi.....	11
2. Akademi Futsal .....	16
3. Hakikat Kepuasan .....	18
4. Kualitas Layanan .....	22
5. Hakikat Pelatih.....	24
6. Hakikat Futsal .....	31
B. Penelitian Yang Relevan.....	39
C. Kerangka Berfikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
A. Desain Penelitian .....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43

C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
E.	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.	Instrumen .....	44
2.	Uji Coba Instrumen.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
A.	Hasil Penelitian .....	51
<b>B.</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>62</b>
C.	Keterbatasan Penelitian.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>72</b>
A.	Simpulan .....	72
B.	Implikasi Penelitian .....	72
C.	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Akademi Futsal AFK Yogyakarta .....	6
Tabel 2. Alternatif Jawaban Angket.....	45
Tabel 3. Butir Pertanyaan Gugur .....	47
Tabel 4. Nilai Butir Pertanyaan.....	49
Tabel 5. Pengkategorian Faktor Perasaan Terhadap Kompetensi.....	50
Tabel 6. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos Academy Yogyakarta .....	51
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos Academy Yogyakarta .....	51
Tabel 8. Deskripsi Statistik Faktor Tangible.....	53
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Faktor Tangible .....	53
Tabel 10. Deskripsi Statistik Faktor Emphaty .....	55
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty .....	55
Tabel 12. Deskripsi Statistik Faktor Reliability .....	56
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability.....	57
Tabel 14. Deskripsi Statistik Faktor Responsivines.....	58
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Responsiviness .....	59
Tabel 16. Deskripsi Statistik Faktor Assurance .....	60
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian .....	40
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos Academy Yogyakarta.....	52
Gambar 3. Distribusi Frekuensi Faktor Tangible.....	54
Gambar 4. Distribusi Frekuensi Faktor Emphaty .....	56
Gambar 5. Distribusi Frekuensi Faktor Reliability .....	58
Gambar 6. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines.....	60
Gambar 7. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 2. Surat Izin Adopsi Instrumen.....	79
Lampiran 3. Angket Penelitian .....	80
Lampiran 4. Hasil Data Penelitian .....	85
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Data Penelitian.....	86
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	89

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

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

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

Futsal berasal dari bahasa Spanyol yaitu dari kata *futbol sala*, artinya sepak bola ruangan. Pada tahun 1930 di Montevideo, Uruguay, futsal

diperkenalkan oleh seorang pelatih sepak bola yang bernama Juan Carlos Ceriani seorang penduduk Montevideo. Olahraga ini membentuk seorang pemain agar selalu siap menerima dan mengumpan bola dengan cepat dalam tekanan pemain lawan, dengan lapangan yang sempit, permainan ini menuntut teknik penguasaan bola yang tinggi, kondisi fisik yang bagus, dan kerjasama antar pemain.

Menurut Justinus Lhaksana (2011: 7) futsal adalah permainan yang sangat cepat dan dinamis. Dari segi lapangan yang relatif kecil, hampir tidak ada ruangan untuk membuat kesalahan. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama antar pemain lewat *passing* yang akurat, bukan hanya untuk melewati lawan. Ini disebabkan dalam permainan futsal pemain selalu berangkat dengan falsafah 100% *ball possession*. Akan tetapi, melalui *timing* dan *positioning* yang tepat, bola dari lawan akan dapat direbut kembali.

Sebagai cabang olahraga yang sudah memasyarakat, baik sebagai olahraga rekreasi, olahraga pendidikan, atau sebagai olahraga prestasi, permainan futsal banyak diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Popularitas permainan futsal yang semakin meningkat tersebut memungkinkan untuk membina bakat-bakat baru untuk menjadi pemain futsal profesional yang dapat berkiprah mengharumkan nama bangsa Indonesia di kancah Internasional. Sama halnya dengan sepakbola, futsal mampu menciptakan sebuah permainan yang berbalut dengan kompetisi dan persaingan. Dalam kompetisi atau persaingan untuk mencapai keberhasilan sebuah tim dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti; kerjasama tim, pemain, fasilitas dan pelatih.

Prestasi sebuah tim merupakan salah satu hal yang menjadi indikator keberhasilan. Prestasi maksimal sebuah tim dapat terwujud, maka memerlukan berbagai faktor yang mendukung, faktor-faktor pendukung prestasi maksimum adalah internal dan eksternal. Kesehatan fisik dan mental yang baik, penguasaan teknik yang sempurna, taktik yang benar, aspek kejiwaan dan kepribadian yang baik menjadi faktor internal keberhasilan. Keuangan, alat, tempat, perlengkapan, lingkungan, organisasi, partisipasi pemerintah dan pelatih menjadi faktor eksternal keberhasilan sebuah tim.

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

Pelatih harus mempunyai mutu yang baik dalam hal melatih. Tugas seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada pemainnya. Menurut Susanto & Lismadiana (2016:102) Prinsip latihan adalah hal yang wajib ditaati, dijalankan atau dihindari supaya target latihan dapat tercapai sesuai harapan yang diinginkan. Pada sebuah program latihan harus mempertimbangkan kebutuhan atlet serta berisi berbagai macam variasi dan kombinasi gerakan.

Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar tercipta kualitas layanan yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga.

Kinerja pelatih merupakan faktor terpenting bagi kepuasan atlet futsal, pelatih futsal mungkin dapat mengalami kegagalan dalam memberikan kepuasan terhadap atlet apabila pelatih tidak mengetahui program atau kebutuhan latihan untuk atlet, maka akan mempengaruhi kualitas individu atlet atau tim/klub karena kedua hal tersebut tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelatih yang baik dengan kemampuan membuat program latihan dan pengetahuan yang luas dalam bidangnya akan mempengaruhi kualitas atlet atau tim/klub.

Kualitas tim/klub yang baik akan mempengaruhi atlet untuk memilih tim tersebut dalam mengembangkan bakat yang ia miliki. Jadi, persaingan antar

tim/klub yang begitu ketat menuntut sebuah tim memiliki pelatih yang berkompeten dalam bidangnya, sehingga apa yang menjadi tujuan atlet itu tercapai dan tim/klub dapat bersaing dan meraih prestasi.

Semakin populernya futsal dan menjadi olahraga yang *universal* dikalangan masyarakat di Indonesia, membuat futsal di Indonesia semakin berkembang. Perkembangan futsal tidak hanya dilirik oleh masyarakat sebagai suatu cabang olahraga saja, terdapat sebagian orang yang melihatnya sebagai peluang bisnis. Para kalangan pembisnis ini tidak semata-mata hanya untuk menjalankan bisnisnya saja, tetapi mereka juga ikut andil dalam membina dan mencetak pemain muda berbakat lewat akademi futsal agar mampu menjadi pemain futsal profesional. Hal ini terjadi di setiap daerah-daerah di Indonesia. Akademi futsal merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga futsal. Pembinaan anak dalam akademi futsal pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga futsal.

Vamos Mataram Futsal Klub merupakan sebuah klub yang terbilang sangat sukses dengan berhasil meraih berbagai macam prestasi di tingkat nasional maupun internasional, Vamos Mataram Futsal Klub menjadi satu-satunya tim yang berhasil mengamankan tiga gelar juara secara berturut-turut (2017, 2018, 2019) di Liga Futsal Profesional Indonesia yang merupakan sebuah liga futsal tertinggi di Indonesia. Kesuksesan Vamos Mataram Futsal Klub tidak lepas dari peran penting deretan nama besar pelatih dan pemain. Atas berbagai prestasi yang dicapai Vamos Mataram Futsal Klub menjadikan daya tarik tersendiri bagi

masyarakat yang menggemari futsal, dengan keberhasilannya itu Vamos Mataram Futsal Klub berinisiatif untuk mengembangkan pembinaan futsal usia muda di Indonesia dengan membuka akademi futsal di beberapa daerah, yaitu: Bandung, Tangerang, Padang, Bukittinggi, Bali, dan Yogyakarta.

**Tabel 1. Daftar Akademi Futsal AFK Yogyakarta**

No.	Nama
1.	Vamos <i>Academy</i> Yogyakarta
2.	Destroyer Futsal <i>Academy</i>
3.	Alpha Futsal <i>Academy</i>
4.	D'Rizky United
5.	Riau Gaskan
6.	Terrorboys
7.	Arsa Futsal <i>Club</i>
8.	Sonic FE USD
9.	Puma Al Muhi'in
10.	FP NTT Futsal DIY
11.	Simple Boys Futsal
12.	Wellhint <i>Academy</i>

Tabel diatas merupakan nama-nama tim/akademi futsal yang mengikuti Liga Futsal AFK Kota Yogyakarta. Terdapat banyak tim/akademi futsal di Yogyakarta, namun tidak semua tim tersebut memiliki pengelolaan yang baik sebagai akademi futsal. Beberapa tim hanya aktif mengikuti kompetisi-kompetisi

yang diadakan di Yogyakarta tanpa memperhatikan pengelolaan dan pembinaan yang baik sebagai akademi futsal. Hal tersebut mempengaruhi persaingan setiap akademi futsal dalam meningkatkan kualitas layanan agar dapat tetap memberikan daya tarik pada para atlet yang ingin meningkatkan kemampuannya, salah satunya yaitu *Vamos Academy* Yogyakarta. *Vamos Academy* Yogyakarta adalah sebuah akademi futsal yang berada dibawah naungan *Vamos Mataram Futsal Klub*. *Vamos Academy* Yogyakarta berdiri pada 22 Oktober 2019 dengan membuka tiga kelas pembinaan yakni usia 7-12 tahun, 13-16 tahun, dan 17-20 tahun. Meski tergolong baru, akademi ini langsung banjir peminat. Tercatat hingga Oktober 2021 ada 50 orang yang menjadi siswa aktif *Vamos Academy* Yogyakarta.

Pengelolaan organisasi, media sosial yang menarik, kemampuan teknis, strategis, dan keilmuan yang dimiliki para staff pelatih mampu mendukung berkembangnya *Vamos Academy* Yogyakarta dengan baik. *Vamos Academy* Yogyakarta terbilang cukup sukses menarik perhatian insan futsal Yogyakarta dengan memiliki 50 siswa aktif. Kondisi tersebut ditunjang oleh pengelolaan organisasi, media sosial yang menarik dan staff pelatih yang dimiliki oleh *Vamos Academy* Yogyakarta ditunjang dengan lisensi kepelatihan *AFC Futsal Level 2*, dan juga merupakan pelatih tim *Pansa Arimbi FC* yang merupakan salah satu peserta *Women Pro Futsal League*, serta lulusan sarjana olahraga yang juga banyak menuai prestasi individu di tingkat regional maupun nasional.

Hal tersebut tentu mempengaruhi motivasi para pemain, serta minat masyarakat luas untuk bergabung di dalamnya. Kualitas layanan pelatih dalam memberikan pembinaan menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong

konsistensi dari setiap individu siswa, konsistensi tersebut mendukung tercapainya prestasi suatu tim yang tidak hanya didukung atas keinginan individu siswa tetapi juga ditunjang baiknya kualitas layanan staff pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta. Berdasarkan hasil survei yang dijelaskan Manajer *Vamos Academy* Yogyakarta belum ada evaluasi yang dilakukan untuk menilai kualitas layanan pelatih.

Berdasarkan masalah penelitian ditemukan, muncul minat peneliti untuk melakukan sebuah penelitian tentang "Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta". Hal ini dikarenakan minat masyarakat yang tinggi untuk masuk dalam sebuah akademi futsal untuk mengembangkan bakat yang mereka miliki, dan masyarakat dapat menilai kualitas layanan pelatih dalam sebuah akademi futsal.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Belum adanya evaluasi pada tim *Vamos Academy* Yogyakarta sebagai peningkatan kualitas layanan pelatih.
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih khususnya pada tim *Vamos Academy* Yogyakarta.
3. Penilaian kepuasan siswa *Vamos Academy* Yogyakarta untuk mengetahui keberhasilan sebuah tim melalui indikator kualitas layanan pelatih
4. Maraknya kompetisi atau turnamen sehingga masyarakat mencari wadah untuk menyalurkan bakatnya

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan untuk menghindari perbedaan penafsiran, maka perlu adanya batasan masalah di dalam melaksanakan penelitian. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi pada tingkat kepuasan siswa *Vamos Academy* Yogyakarta terhadap kualitas layanan pelatih.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan siswa *Vamos Academy* Yogyakarta terhadap kualitas layanan pelatih?”.

### **E. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentu memiliki sebuah tujuan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa *Vamos Academy* Yogyakarta terhadap kualitas layanan pelatih.

### **F. Manfaat Penelitian**

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

## 1. Manfaat Teoritis

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

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Peneliti

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

### b. Bagi Pelatih Futsal

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

### c. Bagi Pemain Futsal

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

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Manajemen Organisasi**

###### **a. Manajemen**

Banyak definisi yang diberikan terhadap istilah manajemen. Beberapa ahli memberikan pengertian tentang manajemen seperti yang dikemukakan oleh Harold Koontz bahwa manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Banyak hal yang mempengaruhi pencapaian prestasi atlet, diantaranya adalah pelaksanaan manajemen yang baik. Manajemen menurut Irham (2012: 2), adalah suatu ilmu yang mempelajari secara korehensif tentang bagaimana mengarahkan dan mengelola orang-orang dengan berbagai latar belakang yang berbeda-beda untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Manajemen (*management*) adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya-sumber daya organisasional (Richard, 2010: 6). Sementara Amirullah dan Haris Budiono (dalam Harsuki, 2012: 19) sesuai perkembangan teori manajemen juga mengalami evolusi yang dimulai dari teori manajemen ilmiah, teori manajemen klasik, pendekatan hubungan manusiawi, pendekatan manajemen modern, dan

pendekatan sistem manajemen. Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mempunyai fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang dilakukan oleh setiap organisasi. Tujuannya yaitu untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki sehingga segala usaha yang dilakukan organisasi akan mendapatkan hasil yang efisien.

#### 1) Tujuan Manajemen

Manajemen merupakan alat pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan, dalam hal ini adalah pencapaian tujuan organisasi olahraga siswa *Vamos Academy* Yogyakarta. Menurut Irham (2012: 2-3) tujuan serta manfaat dengan diterapkannya ilmu manajemen pada suatu organisasi adalah:

- a) Mampu memberikan arah pencapaian kinerja secara terukur dan sistematis sehingga diharapkan pekerjaan dapat dikerjakan berdasarkan *time schedule*;
- b) Mampu menempatkan perusahaan dalam kerangka kerja yang mengedepankan konsep efisiensi dan efektifitas.
- c) Membuat perusahaan telah menerapkan konsep manajemen yang memenuhi standar- standar aturan yang telah disepakati.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen memiliki tujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan pendayagunaan segala sumber daya yang tersedia guna pencapaian tujuan yang telah

ditetapkan sesuai dengan kemampuan mengorganisasi *Vamos Academy* Yogyakarta.

## 2) Fungsi Manajemen

Menurut pendapat Richard (2010: 6-9) fungsi manajemen yang paling mendasar adalah perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian. Empat fungsi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a) Perencanaan

Perencanaan (*planning*) berarti mengidentifikasi berbagai tujuan untuk kinerja organisasi di masa mendatang serta memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya.

### b) Pengelolaan

Pengelolaan biasanya dilakukan setelah perencanaan dan mencerminkan bagaimana organisasi mencoba mewujudkan perencanaan. Pengelolaan (*organizing*) mencakup menentukan tugas, mengelompokkan tugas, mendelegasikan otoritas, dan mengalokasikan sumber daya diseluruh organisasi.

### c) Kepemimpinan

Kepemimpinan (*leading*) berarti menggunakan pengaruh untuk memotivasi karyawan guna mencapai tujuan-tujuan organisasional. Kepemimpinan berarti menciptakan nilai-nilai dan budaya bersama, mengomunikasikan tujuan-tujuan kepada karyawan diseluruh organisasi, dan menyuntikkan semangat untuk memperlihatkan kinerja

tertinggi kepada karyawan. Kepemimpinan mencakup proses memotivasi seluruh anggota.

d) Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) berarti memonitor aktivitas karyawan, menentukan apakah organisasi sejalan dengan tujuannya, dan membuat koreksi jika koreksi diperlukan.

b. Organisasi

Rosenkranz dan Holten (2013: 9) *theories of organizational design seek to address the practical problem of intentionally changing organizational structures and processes enhance organizational performance. Successful cooperation largely depends on effective and efficient information flows.*

Covell dan Walker (2013: 223) *the organization is a container that allow the community can achieve results that previously could not be achieved by individuals alone.* Seorang ahli teori organisasi terkemuka, menunjukkan bahwa empat elemen penting harus ada untuk sebuah organisasi untuk berfungsi secara efektif adalah: tujuan bersama, pembagian kerja, koordinasi usaha, struktur otoritas (Rival dan Mulyadi, 2012: 169-170).

1) Tujuan bersama (*Common goals*), yaitu memberikan arah, target untuk tujuan dan kerja sama yang sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi.

- 2) Pembagian kerja (*Division of work*), yaitu setelah misi organisasi dan strategis, tujuan operasional yang jelas diperlukan untuk mencapai tujuan yang harus dibagi dengan cara produktif.
- 3) Koordinasi usaha (*Coordination of effort*), yaitu jika pekerjaan organisasi dibagi antara unit-unit, koordinasi sangat penting untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan dalam setiap unit konsisten dengan tujuan keseluruhan organisasi.
- 4) Struktur otoritas (*Authority structure*), otoritas sering didefinisikan sebagai hak untuk memandu tindakan orang lain.

c. Manajemen Organisasi

Organisasi memiliki beberapa aspek yang terintegrasi dalam mencapai tujuan organisasi. Rivai (2006: 197) memberikan penjelasan tentang tiga dimensi tersebut, yaitu dimensi teknis yang menekankan pada kecakapan yang dibutuhkan untuk menggerakkan organisasi, dimensi konsep merupakan motor penggerak dimensi teknis, dimensi manusia sebagai pelaksana teknis konsep yang telah ada. Ketiga dimensi yang ada dalam organisasi ini membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Manajemen dalam sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting. George R. Terry menjelaskan bahwa dalam memahami fungsi manajemen dalam organisasi perlu dipahami aspek PTO yang merupakan singkatan dari People, Ideas, Resources, dan Objectives (Herujito, 2006). Aspek manusia yang merupakan sumber daya manajemen yang merupakan sumber daya manajemen yang penting bagi manajer, karena manusia

merupakan pelaku di dalam berjalannya suatu organisasi. Organisasi dalam mencapai tujuannya perlu memastikan sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya bekerja sesuai dengan tujuan dan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Kesimpulannya manajemen organisasi dalam hal ini adalah sebagai suatu proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan, sumber, dan lingkungannya. Manajemen organisasi dilakukan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Apabila manajemen organisasi tidak dilakukan dengan baik, maka akan berpengaruh pada kinerja organisasi.

## 2. Akademi Futsal

### a. Akademi

Akademi dalam KBBI merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan terapan dalam satu cabang atau sebagian ilmu pengetahuan, teknologi, atau kesenian tertentu.

### b. Futsal

Futsal berasal dari bahasa Spanyol yaitu dari kata *futbol sala*, artinya sepak bola ruangan. Pada tahun 1930 di Montevideo, Uruguay, futsal diperkenalkan oleh seorang pelatih sepak bola yang bernama Juan Carlos Ceriani. Olahraga ini membentuk seorang pemain agar selalu siap menerima dan mengumpan bola dengan cepat dalam tekanan pemain lawan, dengan lapangan yang sempit, permainan ini menuntut teknik penguasaan bola yang tinggi, kondisi fisik yang bagus, dan kerjasama antar pemain.

Futsal merupakan permainan tim, oleh karena itu kerja sama tim merupakan kebutuhan permainan futsal yang harus dipenuhi oleh setiap pemain, karena kemenangan tidak dapat diraih secara perseorangan dalam permainan tim. Selain itu pemain futsal juga dituntut untuk memiliki kondisi fisik yang bagus, teknik dasar yang baik, dan mental bertanding yang baik pula.

Menurut Justinus Lhaksana (2011: 7) futsal adalah permainan yang sangat cepat dan dinamis. Dari segi lapangan yang relatif kecil, hampir tidak ada ruangan untuk membuat kesalahan. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama antar pemain lewat *passing* yang akurat, bukan hanya untuk melewati lawan. Ini disebabkan dalam permainan futsal pemain selalu berangkat dengan falsafah 100% *ball possession*. Akan tetapi, melalui *timing* dan *positioning* yang tepat, bola dari lawan akan dapat direbut kembali.

### c. Akademi Futsal

Akademi futsal adalah sebuah institusi pendidikan dan pelatihan secara intensif bagi para pemain futsal yang ingin mengembangkan kemampuannya, untuk dididik menjadi calon pemain profesional yang bisa memperkuat klub profesional. Sebuah akademi futsal harus memiliki program kegiatan tahunan jelas, diuraikan, dalam bentuk program kegiatan bulanan, mingguan, harian, salah satu akademi ternama di dunia yang masih aktif yaitu International Futsal Academy (IFA) di Loughborough University. Akademi olahraga futsal di Inggris yang didesain untuk memberikan program pendidikan kepada masyarakat yang tertarik pada olahraga futsal

secara profesional yang memiliki level Universitas. Jurusan yang ditempuh adalah Sport Science (Ilmu Keolahragaan). Hal ini didasari untuk memenuhi kebutuhan latihan pemain secara full time, tanpa mengganggu studi untuk mendapatkan titel sarjana dalam bidang keolahragaan (Ardian, 2017).

### 3. Hakikat Kepuasan

#### a. Pengertian Kepuasan

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

Konsumen merasa puas apabila harapan yang mereka inginkan terlampaui atau akan merasa sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Gulla, Oroh & Roring (2015: 1314) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah melakukan perbandingan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Zeithaml

& Bitner yang dikutip oleh Saidani & Arifin (2012: 6) pengertian dari kepuasan konsumen adalah respon yang muncul dari pelanggan atas harapan dan kinerja jasa.

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

#### b. Kepuasan Pelanggan

Seorang konsumen memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan ketika menggunakan sebuah layanan. Kewajiban yang harus dilakukan berasal dari pihak manajemen penyedia jasa dan sudah disepakati oleh pelanggan ketika awal perjanjian. Hak yang bisa didapatkan oleh pelanggan tentunya juga sudah tercantum dalam perjanjian awal sehingga pelanggan dapat mengetahui hak-hak apa saja yang bisa diperoleh ketika menggunakan jasa layanan yang disewa. Contoh hak yang dapat didapatkan oleh pelanggan yaitu kepuasan konsumen. Pelanggan berhak merasakan puas atas seluruh rangkaian pelayanan yang diberikan pihak manajemen.

Utama (2014: 133) mengatakan pilar utama sebuah perusahaan untuk mewujudkan tujuan usaha serta mendapatkan keuntungan adalah kepuasan konsumen. Sangat memungkinkan konsumen merasa kecewa apabila

memiliki harapan tinggi terhadap kerja perusahaan tetapi kenyataannya hanya biasa-biasa saja Suryati (2015: 85). Perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan untuk menjaga kepercayaan pelanggan dengan penyedia jasa layanan, sehingga akan timbul pemasaran secara tidak langsung yaitu dari konsumen yang merasa puas kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa layanan yang diberikan.

Menurut Kotler & Keller yang dikutip oleh (Harianto & Subagio, 2013: 3) untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap perusahaan dapat dilakukan dengan 3 buah metode antara lain:

#### 1) Survei Berkala

Metode ini mampu mengidentifikasi kepuasan konsumen secara langsung. Survei secara periodik atau berkala akan memudahkan manajemen untuk mengukur kepuasan konsumen.

#### 2) Tingkat Kehilangan Pelanggan atau Konsumen

Pada metode ini dapat diukur dengan cara pengamatan langsung di lapangan kepada pelanggan tetap. Ketika pelanggan atau konsumen tersebut tidak berkunjung lagi, penyedia layanan jasa dapat menghubungi pelanggan menggunakan bantuan teknologi yang ada saat ini.

#### 3) Pelanggan Misterius

Pelanggan ini yaitu tipe pelanggan yang mengatakan kelebihan serta kekurangan ketika membeli produk kepada pemilik usaha bahkan kepada perusahaan kompetitor.

Yola & Budianto (2016: 301) mengatakan untuk melihat kepuasan konsumen dapat dilihat melalui 5 aspek, yaitu kepuasan terhadap jasa yang diberikan, keinginan membantu konsumen, kepedulian kepada konsumen, penampilan fasilitas secara fisik serta pengetahuan dan kesopanan.

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

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

1. Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)

Tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

#### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

#### 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Berdasarkan pendapat di atas jika kita melihat arah penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan pelatih maka, teori Fandy lebih tepat diterapkan dengan mengukur dari faktor keandalan, ketangapan, keyakinan, empati dan berwujud paling tepat digunakan.

#### 4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam dunia bisnis. Menurut Rao (2011: 374) salah satu tugas sebuah perusahaan yang memberikan jasa layanan yaitu manajemen kualitas pelayanan. Jimanto & Kunto (2014: 2) mengatakan kualitas pelayanan adalah rangkaian dari sebuah layanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan memainkan bagian penting dalam hal menciptakan kepuasan konsumen Quddus & Hudrasyah (2014: 549). Pengertian kualitas pelayanan yaitu perbedaan antara harapan dari konsumen dengan kenyataan pelayanan yang didapatkan (Febriana, 2016: 150). Kualitas pelayanan yaitu serangkaian

kegiatan dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan jawaban atas keinginan pelanggan (Maulana, 2016: 117).

Tingkat kualitas pelayanan yang tinggi akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan serta mendukung untuk memiliki harga jual yang tinggi dengan biaya yang lebih rendah (Prasetio 2012: 2). Sebagai pihak penyedia layanan, pendekatan perlu dilakukan baik dengan cara langsung maupun tidak langsung. Cara langsung dapat dilakukan dengan cara owner perusahaan terjun langsung di lapangan lalu menanyakan kepada konsumen kelebihan dan kekurangan apa yang dirasakan seluruh konsumen selama menerima jasa layanan yang diberikan. Cara tidak langsung dapat dilakukan dengan cara melalui karyawan yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan konsumen, setelah itu karyawan diminta untuk merangkum keinginan apa saja yang diinginkan oleh konsumen atas jasa yang diberikan lalu disampaikan kepada direktur utama atau pemilik jasa layanan.

Sebuah penyedia jasa layanan dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik atau memuaskan apabila dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen (Ginting & Halim, 2012: 182). Kebutuhan dan harapan yang dimiliki konsumen apabila dapat seluruhnya dipenuhi oleh penyedia jasa layanan akan tercipta sebuah rasa kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan atau disebut dengan loyalitas konsumen. Konsumen tetap akan bermunculan jika semakin banyak harapan dan kebutuhan konsumen yang terpenuhi, sehingga

penyedia jasa layanan dapat melakukan analisa pemasukan tetap perusahaan ketika rapat evaluasi perusahaan yang dilakukan secara berkala umumnya tiap bulan dan akhir tahun.

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

## 5. Hakikat Pelatih

### a. Pengertian Pelatih

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

Pelatih adalah sosok yang penting artinya bagi setiap atlet, oleh karena itu tanpa bimbingan dan pengawasan seorang pelatih, atlet akan sukar dalam mencapai prestasi sesuai dengan tujuan mereka.

Menurut Fikri (2018: 21) Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi maksimal. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet binaannya bisa meraih

kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih. Harsono (2015: 31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya prestasi atlet banyak tergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan seorang pelatih, pendidikan formal dalam ilmu olahraga dan kepelatihan akan sangat membantu segi kognitif dan psikomotorik dari pelatih.

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

- 1) Tinggi rendahnya prestasi atlet adalah cermin dari tinggi rendahnya mutu pengetahuan dan keterampilan pelatihnya.
- 2) Apa yang dikiprahkan oleh atlet dalam pertandingan adalah cerminan dari apa yang telah diberikan pelatihnya dalam latihan.

#### b. Tugas dan Peran Pelatih

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

1) Guru

mengajar dan mendidik atlet agar menjadi manusia yang berilmu, bermoral, berkarakter, cerdas dan bermanfaat.

2) Instruktur

memberikan instruksi yang harus dilakukan seorang atlet dan memberikan koreksi.

3) Orangtua

pelatih mampu memberikan kasih sayang dan berbagai nasihat serta perhatian dan perlindungan kepada atletnya.

4) Teman

pelatih dapat menjadi teman sehingga atlet dapat mengungkapkan keluh kesah curahan hatinya para atletnya.

5) Motivator

dapat memberikan motivasi agar atlet tetap berlatih untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

6) Administrator

pelatih mampu mengelola latihan dan pencatatan berbagai peristiwa dan pengolahan data yang telah dicapai baik dalam latihan maupun pertandingan.

7) Ilmuwan

pengembangan ilmuwan merupakan tanggung jawab pelatih agar tidak malpraktik dalam proses latihan.

#### 8) Murid/siswa

pelatih harus belajar sepanjang hayat agar perkembangan yang terjadi dalam dunia kepelatihan selalu menjadi kebutuhan untuk dipelajari dari berbagai sumber.

#### 9) Agen journalist

sertiap keberhasilan baik dalam latihan maupun pertandingan menjadi tanggungjawabnya untuk menyampaikan dengan tepat kepada media massa/pers.

#### 10) Disipliner

pelatih harus mampu menerapkan sikap disiplin kepada atletnya agar mampu menghargai waktu, perilaku dan setiap jerih payah yang dilakukan.

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

#### c. Kepemimpinan Pelatih

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

pendapatnya secara jujur dan terbuka. Pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Suatu gaya kepemimpinan tidak akan lebih baik atau tidak akan lebih jelek dari gaya kepemimpinan yang lain, dengan kata lain suatu gaya kepemimpinan pasti mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Kreitner dan Kinicki dalam Peter G. (2013), menyatakan bahwa pemimpin mendorong kinerja yang lebih tinggi dengan cara memberikan kegiatan-kegiatan yang mempengaruhi bawahannya agar percaya bahwa hasil yang berharga bisa dicapai dengan usaha yang serius. Kepemimpinan yang berlaku secara universal menghasilkan tingkat kinerja dan kepuasan bawahan yang tinggi. Dalam situasi berbeda mensyaratkan gaya kepemimpinan yaitu karakteristik personal dan kekuatan lingkungan.

Kepemimpinan dilakukan dengan banyak cara yang berbeda-beda dalam olahraga guna merealisasikan atau mewujudkan sesuatu yang ingin dicapai agar berhasil, misalnya ada pelatih yang seolah-olah dingin dan acuh tak acuh terhadap para atletnya, ada yang hangat dan penuh perhatian serta ada pula yang keras atau lunak. Adapun jenis-jenis kepemimpinan tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1) Kepemimpinan otoriter

Kepemimpinan otoriter adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan dengan cara segala kegiatan yang akan dilakukan diputuskan oleh pimpinan semata-mata. Di dalam gaya ini pemimpin

memfokuskan komunikasi dengan memberi intruksi tentang bagaimana tujuan yang akan dicapai sehingga waktu yang digunakan lebih sedikit, dan kemudian pemimpin mengawasi mereka dengan hati-hati (Peter G, 2013:97).

Penerapan kepemimpinan otoriter menurut Soekarso (2015:84) memiliki kelebihan antara lain berupa kecepatan serta ketegasan dalam pembuatan keputusan dan bertindak sehingga untuk sementara produktivitas dapat naik. Tetapi penerapan gaya kepemimpinan otoriter dapat menimbulkan kerugian, antara lain berupa suasana kaku, tegang, mencekam, menakutkan, sehingga dapat berakibat lebih lanjut timbulnya ketidakpuasan. Dalam hal ini Agarwal berpendapat dalam buku Soekarso (2015:84) bahwa penerapan kepemimpinan gaya otoriter ternyata mengakibatkan merusak moral, meniadakan inisiatif, menimbulkan permusuhan, agresivitas, keluhan, absen, pindah, dan ketidakpuasan.

## 2) Kepemimpinan demokratis

Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang selalu mendelegasikan wewenangnya yang praktis dan realistis tanpa kehilangan kendali organisasional dan melibatkan bawahan secara aktif dalam menentukan nasib sendiri melalui peran sertanya dalam proses pengambilan keputusan serta memperlakukan bawahan sebagai makhluk politik, ekonomi, sosial, dan sebagai individu dengan karakteristik dan jati diri. Pemimpin berfokus pada pencapaian tujuan

dan pemenuhan sosialemosi pengikut, pemimpin juga terlibat dengan memberi dukungan dan meminta masukan dari pengikut, tetapi keputusan akhir tentang apa pencapaian tujuan di tangan pemimpin (Peter G, 2013:97).

Pelatih yang menggunakan kepemimpinan demokratis secara khusus percaya atau yakin bahwa dengan gaya ini akan memberikan sesuatu yang sangat efektif untuk pengembangan atlet dalam hal memberikan kemandirian berfikir dan transfer/pengalihan nilai-nilai olahraga. Kelemahan gaya ini yaitu dalam hal penggunaan waktu secara efektif dan kurang efektif dalam pengambilan suatu keputusan yang cepat.

### 3) Kepemimpinan *task-oriented*

Kepemimpinan *task-oriented* yaitu suatu gaya kepemimpinan dimana fokus perhatiannya yaitu lebih banyak pada memenangkan setiap pertandingan Soekarso (2015:95). Bahwa cara *task-oriented* bisa diterapkan oleh pelatih apabila situasi (a) Sangat menguntungkan (*very favaurable*) atau (b) sangat tidak menguntungkan (*extremely unvafaurable*) bagi pemimpin atau pelatih, dikatakan menguntungkan apabila pelatih mendapat dukungan penuh dari seluruh anggota kelompok atlet, tugas-tugas atlet jelas. Sedangkan tidak menguntungkan apabila hubungan antara pelatih dan atlet buruk, bagi atlet tugas-tugasnya tidak jelas, pelatih (coach) tidak mempunyai kekuasaan penuh (yang resmi). Dalam hal ini karena situasi buruk,

maka pelatih tidak bisa berbuat lain kecuali menekankan pada tugas-tugas, agar tujuan latihan dan tim tercapai.

Pelatih lebih sedikit memberi masukan tugas dan dukungan sosial, meningkatkan motivasi dan keyakinan diri pengikut dalam kaitannya dengan tugas. Pelatih ini mengurangi keterlibatannya dalam perencanaan, pengawasan hal-hal yang rinci, dan klarifikasi tujuan. Pelatih membiarkan pengikutnya untuk bertanggung jawab atas apa yang mereka kerjakan dengan cara yang dianggap sesuai (Peter G, 2013:97).

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

## 6. Hakikat Futsal

### a. Pengertian Futsal

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

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

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

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

## b. Teknik Dasar Futsal

Menurut Hermans (2011: 23) teknik adalah permainan yang dalam bentuk memperebutkan bola dan tujuannya untuk melewati lawan lebih dari satu dan menyuplai gerakan tim. Setiap pemain diwajibkan untuk dapat melaksanakan transisi bermain cepat, dari bertahan ke menyerang maupun menyerang dan bertahan. Oleh sebab itu memerlukan kesanggupan dalam mengontrol teknik dalam permainan futsal dengan baik dan benar.

Menurut Justinus Laksana (2011:29) dalam berlatih futsal para pemainnya diajarkan bermain dengan sirkulasi bola yang sangat cepat, menyerang dan bertahan, dan juga sirkulasi pemain tanpa bola ataupun *timing* yang tepat. Oleh karena itu diperlukan kemampuan menguasai teknik dasar bermain futsal. Dalam bermain futsal kita memerlukan teknik dasar yang harus dimiliki setiap individu agar mampu bermain dengan baik. Berikut adalah teknik-teknik dasar yang harus dikuasai oleh pemain futsal:

### 1) Teknik Dasar Mengumpan (*Passing*)

Pada prinsipnya mengumpan atau *passing* dalam futsal sama dengan sepak bola, anggota tubuh yang digunakan dalam melakukan *passing* adalah kaki, dada maupun kepala. Berbagai teknik *passing* menggunakan kaki, yaitu kaki bagian dalam, punggung kaki, kaki bagian luar, ujung kaki, dan telapak kaki (*sole*). Menurut Hermans (2011: 31) *passing* salah satu bagian yang penting dalam permainan futsal yang serba cepat, seperti awal memulai serangan menjadi akurasi yang penting. Dalam keterampilan bermain futsal, *passing*

adalah hal yang terpenting dilakukan seorang pemain, namun kebanyakan yang terjadi saat ini ketika melakukan passing tidak tepat melakukan passing ke arah sasaran.

## 2) Teknik Dasar Menahan Bola (*Controlling*)

Teknik Mengontrol bola dalam permainan futsal adalah teknik menghentikan bola supaya dapat dikuasai secara sempurna, dengan mengontrol bola pada bagian telapak kaki bawah. Adapun ketika mengontrol bola khusus pada bagian dada bisa dilakukan jika bola posisi melambung tinggi di atas permukaan lapangan (Mulyono, 2017: 40).

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

## 3) Teknik Dasar Mengumpan Lambung (*Chipping*)

Teknik tendangan *chipping* ini selalu dilakukan dalam keterampilan bermain futsal tujuannya untuk mengumpan bola melalui atas kepala lawan. Teknik *chipping* ini hampir sama dengan teknik *passing*, hanya yang membedakan teknik *chipping* ini

menggunakan bagian atas ujung kaki dan mengcongkelnya tepat dibawah bola. Menurut Mulyono, (2011: 11) tinggi bola ketika ditendang dapat diperkirakan dan harus mengamati posisi teman jauh atau dekatnya dengan yang dapat diberikan bola. *Chipping* biasa diterapkan pada tim yang menggunakan strategi *long-ball* atau bola panjang.

#### 4) Teknik Dasar Menggiring Bola (*Dribbling*)

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

#### 5) Teknik Dasar Menembak Bola (*Shooting*)

Dalam melakukan *shooting*, terdapat beberapa bagian kaki yang dapat digunakan yaitu punggung kaki, kaki bagian dalam, ujung kaki, dan kaki bagian belakang. Menurut Mulyono (2017: 42) *shooting* memiliki tujuan yang penting, pertama menjauhkan bola dari area pertahanan, dan kedua adalah untuk mencetak gol ke gawang lawan. *Shooting* yang paling baik dapat dilakukan dengan menggunakan kaki bagian dalam.

#### 6) Teknik Menyundul Bola (*Heading*)

*Heading* adalah cara untuk menguasai bola dengan menggunakan kepala. *Heading* dapat dilakukan untuk memberikan umpan kepada rekan setim dan untuk mencetak gol saat posisi bola memungkinkan untuk mencetak gol lewat kepala. Sebagaimana dijelaskan Mulyono, (2017: 45) cara melakukan heading merupakan salah satu cara untuk mempertahankan bola dengan menggunakan bagian kepala. Pemain harus menjaga keseimbangan dan ketepatan untuk membaca arah bola sehingga bisa melakukan heading dengan baik, namun sangat jarang dijumpai untuk melakukan heading karena pada dasarnya gerakan futsal sangat cepat.

#### 7) Latihan Untuk Kiper Futsal

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

#### 8) Teknik Membendung Bola

Dengan posisi yang tepat, maka upaya membendung bola akan lebih baik. Dalam permainan futsal, membendung bola hasil *shooting* pemain lawan dapat dilakukan dengan cara *M position* atau *L position*.

*M position* dilakukan dengan cara kaki membentuk huruf M dengan kedua lutut saling bersentuhan menyentuh permukaan tanah dengan posisi paha rapat dan kedua tangan bersiap di kedua sisi paha. *L position* dilakukan dengan cara kaki membentuk huruf L dengan salah satu lutut menyentuh permukaan tanah sedangkan kaki yang satunya mengikuti arah vertical dari posisi lutut.

#### 9) Teknik Melempar Bola

Melempar bola merupakan salah satu teknik yang harus dimiliki oleh seorang penjaga gawang, seorang penjaga gawang harus mampu mengoordinasikan kecepatan lemparan dengan posisi rekannya. Secara umum, seorang penjaga gawang harus menguasai beberapa teknik lemparan seperti lemparan atas dan bawah, lemparan menyamping dan lemparan lembing.

#### 7. Profil *Vamos Academy* Yogyakarta

*Vamos Academy* Yogyakarta adalah akademi futsal yang berdiri pada tanggal 22 Oktober 2019 dan dibawah naungan *Vamos Mataram FC*, yang berarti setiap program pembinaan akan terhubung langsung dengan kurikulum yang sudah ditentukan oleh staff pelatih *Vamos Mataram FC*. *Vamos Mataram FC* merupakan salah satu klub futsal profesional Indonesia yang diunggulkan di kompetisi futsal Indonesia. Klub yang bermarkas di kota Mataram, Nusa Tenggara Barat ini sudah memenangkan tiga kali gelar juara kompetisi Liga Futsal Profesional (LFP) Indonesia, yakni 2017, 2018, dan 2019. Program pembinaan yang disusun oleh staff pelatih *Vamos*

Mataram FC dan *Vamos Academy* diharapkan mampu menunjang pembinaan terhadap proses kemajuan setiap individu dan tim.

*Vamos Academy* Yogyakarta bermarkas di GPS Futsal Arena, terbagi menjadi dua kelas yaitu *basic* dan *advance*. biaya pendaftaran untuk bergabung bersama *Vamos Academy* Yogyakarta sebesar 250 ribu rupiah. Dengan jumlah pembayaran tersebut, setiap siswa akan mendapat jersey latihan dan sudah termasuk biaya pelatihan selama satu bulan. Setelahnya, siswa perlu membayar iuran 80 ribu rupiah setiap bulannya dengan jadwal pembinaan 2 kali pertemuan disetiap minggunya. Dalam pembinaan, siswa *Vamos Academy* Yogyakarta akan didampingi staff pelatih profesional berlisensi AFC dan nasional.

Kepala *Vamos Academy* Yogyakarta, Aulia Suatmaji menuturkan ide membuka kelas anak ini bermula dari banyaknya kompetisi futsal tingkat sekolah dasar di Yogyakarta. Untuk mendukung pembinaan futsal, dirinya dan staff pelatih lainnya pun berinisiatif membuka sekolah futsal untuk kelompok umur mulai dari umur 8 tahun hingga 20 tahun. Meski tergolong baru, akademi berjargon "*Nothing Great Without Effort*" ini langsung banjir peminat. Tercatat, jumlah siswa yang terdaftar mulai dari Oktober 2019 sampai Oktober 2021 mencapai lebih dari 100-an siswa, dengan 50-an siswa aktif sampai Oktober 2021. Dengan perkembangan waktu ke waktu, *Vamos Academy* Yogyakarta menjadi tim yang semakin eksis dalam dunia perfutsalan di Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan oleh *Vamos Academy*

Yogyakarta yang saat ini mampu menunjukkan keikutsertaannya dalam kompetisi Jogja Futsal *League* (JFL) U-23 dan U-19 tahun 2020.

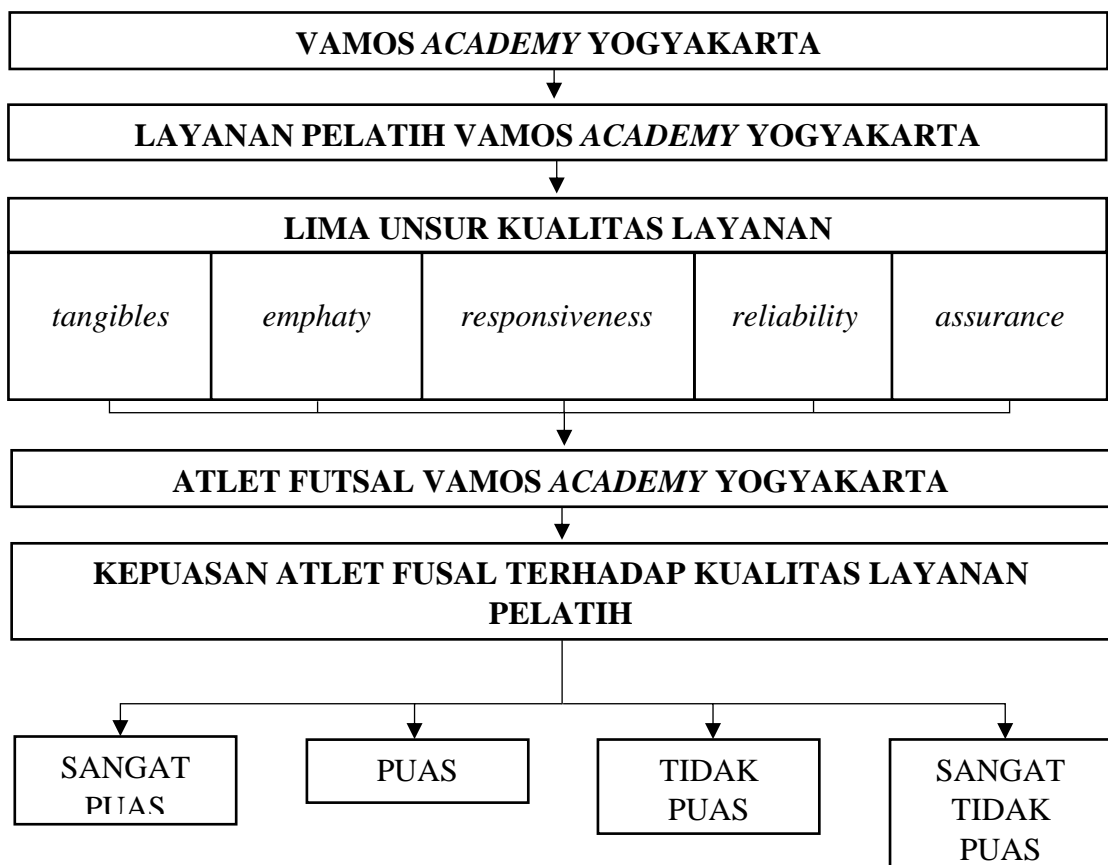
## **B. Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang pernah dilakukan dan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nanang Fatihi Allafal Fikri (2018) yang berjudul “Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul”. Penelitian yang dilakukan oleh Sudara Nanang mempunyai topik bahasan yang sama dengan penelitian yang akan penulis lakukan, perbedaannya pada objek kelompok sepak bola. Penulisan dalam penelitian skripsi ini juga menggunakan skripsi nanang sebagai referensi, penelitian yang relevan. Hasil penelitian dalam skripsi saudara Nanang Fatihi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2011) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat

tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor responsive sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

### C. Kerangka Berfikir



**Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian**

Sebuah penelitian memerlukan kerangka berpikir yang sistematis. Kerangka berpikir digunakan sebagai acuan dari pertama kali penulis menemukan permasalahan untuk dijadikan topik penelitian. Melalui kerangka berpikir pembaca dapat dengan mudah mengetahui bagaimana awal mula permasalahan,

memahami alur berpikir peneliti untuk menemukan permasalahan yang terjadi dihasil temuan penelitian.

Temuan permasalahan penelitian dalam *Vamos Academy* Yogyakarta, apakah akademi futsal memiliki pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan terhadap siswa. Salah satu pelayanan yang menjadi indikator dominan kepuasan siswa adalah kualitas layana pelatih. Siswa memilih untuk ikut dalam sebuah akademi futsal karena siswa sebagai konsumen ingin menerima dan mendapatkan jasa pelayanan yang paling baik.

Siswa menerima pelayanan dalam bentuk kemampuan pelatih, yang tingkat puas atau tidaknya dapat dilihat melalui beberapa unsur layanan diantaranya; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Dari unsur-unsur kualitas layanan ini dapat ditemukan penelitian yang membahas tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2016: 13) mengatakan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan menurut Ali Maksum (2012: 68), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan gejala, fenomena atau peristiwa tertentu. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena kondisi, atau variabel tertentu dan tidak dimaksudkan untuk melakukan pengujian hipotesis.

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

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan survei pada akademi futsal khususnya *Vamos Academy* Yogyakarta mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta dengan hasil berupa deskripsi unsur-unsur layanan diantaranya; *tangible*, *reliability*,

*responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, yang berbentuk angka kemudian dianalisis secara kuantitatif.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan sejak bulan Oktober 2021 mulai dari pengajuan proposal penelitian. Penelitian dilaksanakan di markas *Vamos Academy* Yogyakarta bertempat di GPS Futsal Arena Jalan Ring Road Selatan, Karangnongko, Panggunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1-12 Agustus 2022.

## **C. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pelatih, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket. Dengan penilaian tingkat kepuasan sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas setelah melaksanakan pelatihan yang diberikan pelatih futsal *Vamos Academy* Yogyakarta dengan melihat, fasilitas fisik saat melatih, pengetahuan pelatih mengenai materi latihan, kepedulian pelatih terhadap atlet, kemampuan pelatih dalam memberi tanggapan, dan bagaimana penampilan personal pelatih.

## **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011: 119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 siswa *Vamos Academy* Yogyakarta.

### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008: 73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel menggunakan kriteria tertentu (Sugiyono, 2008: 78). Kriteria yang diterapkan oleh peneliti dalam memilih sampel adalah sebagai berikut: (a) Siswa akademi yang berlatih pada *Vamos Academy* Yogyakarta (b) Berusia 18 - 22 tahun; (c) Telah mengikuti pembinaan minimal 1 bulan (d) Bersedia menjadi sampel penelitian. Jumlah sampel penelitian ini adalah 20 atlet yang mengikuti latihan futsal diwaktu tersebut.

## **E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Instrumen

Pada penelitian ini bentuk instrumen yang digunakan adalah berupa angket yang terdiri dari lima aspek pernyataan yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Angket yang digunakan dalam

penelitian ini mengadopsi dari skripsi Shodikin R. (2021) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Atlet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Futsal”. Angket menurut Sugiyono (2013: 193) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

**Tabel 2. Alternatif Jawaban Angket**

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

## 2. Uji Coba Instrumen

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

Uji coba instrumen ini dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden yang digunakan untuk penelitian sesungguhnya. Tujuan dari uji coba instrumen adalah untuk mendapatkan instrumen yang valid dan reliabel. Uji coba instrumen ini dilaksanakan di Klub Futsal Calcetto FFC

Oleh Reza Flandi Shodikin pada skripsinya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Atlet Futsal Calcetto FFC Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Futsal”.

a. Uji Validitas Instrumen

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

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

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

Keterangan:

X : skor item instrumen yang digunakan

Y : skor total instrumen dalam variable tersebut

R<sub>xy</sub> : koefisien korelasi pearson antara item instrumen yang akan digunakan dan Variabel yang bersangkutan

N : jumlah responden

**Tabel 3. Butir Pertanyaan Gugur**

<b>No.</b>	<b>Faktor</b>	<b><math>\Sigma</math> Total</b>	<b><math>\Sigma</math> Valid</b>	<b><math>\Sigma</math> Gugur</b>
1.	<i>Tangible</i>	9	9	0
2.	<i>Emphaty</i>	7	6	1
3.	<i>Reliability</i>	9	7	2
4.	<i>Responsiveness</i>	8	6	2
5.	<i>Assurance</i>	7	7	0
Jumlah		40	35	5

b. Uji Reliabilitas Instrumen

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

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

Menurut Suharsimi (2010: 238) yaitu dengan rumus:

$$R_{tt} = (K) / (K - 1) (1 - \alpha_b^2 / \alpha_t^2)$$

Keterangan:

$R_{tt}$  : reliabilitas instrumen

$K$  : jumlah butir  
pertanyaan

$\alpha_b^2$  : variansi butir

$\alpha_t^2$  : variansi total

### 3. Teknik Pengumpulan Data

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

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (dalam Fatoni, 2015: 57) dijelaskan bahwa untuk menentukan skor dalam penelitian ini dapat menggunakan “*skala likert*”. *Skala likert* yang memiliki lima alternatif jawaban dengan menghilangkan alternatif jawaban tengah karena merupakan jawaban yang ragu-ragu atau netral. Cara pengukuran adalah dengan menghadap seorang responden dengan sebuah pernyataan dan

kemudian diminta untuk memberikan jawaban sesuai bentuk perasaan dari kompetensi mahasiswa yang dirasakan dan untuk setiap pernyataan tersedia empat pilihan jawaban yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 4. Nilai Butir Pertanyaan.**

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

#### 4. Teknik Analisis Data

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

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

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

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi

N = Jumlah Responden

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

**Tabel 5. Pengkategorian Faktor Perasaan Terhadap Kompetensi.**

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

Keterangan:

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

$SD_i$  = SD Ideal =  $\frac{1}{2}$  (Maksimum Ideal – Minimum Ideal)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 6. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta**

Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	111,55
<i>Median</i>	124,50
<i>Std. Deviation</i>	27,9

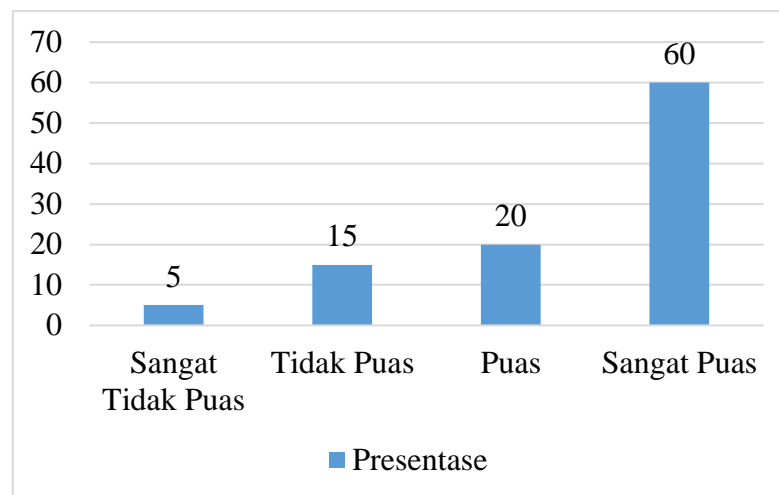
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta sebagai berikut :

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta**

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	114,50 – 141	12	60	Sangat Puas
2.	87,50-114,50	4	20	Puas
3.	60,50 – 87,50	3	15	Tidak Puas
4.	34 – 60,50	1	5	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta, dapat diketahui

memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 60%, kategori puas 20%, kategori tidak puas 15%, kategori sangat tidak puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta berada di kategori Sangat Puas yaitu dengan persentase sebesar 60%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta**

Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta terdiri dari lima faktor, yaitu: *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Asurance*. Adapun hasil dari penelitian berdasarkan faktor tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Distribusi Frekuensi Faktor *Tangible*

Faktor *tangible* merupakan faktor pertama dalam variabel Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 9 (sembilan) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Tangible* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 8. Deskripsi Statistik Faktor *Tangible***

Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	28,35
<i>Median</i>	3
<i>Std. Deviation</i>	1,01

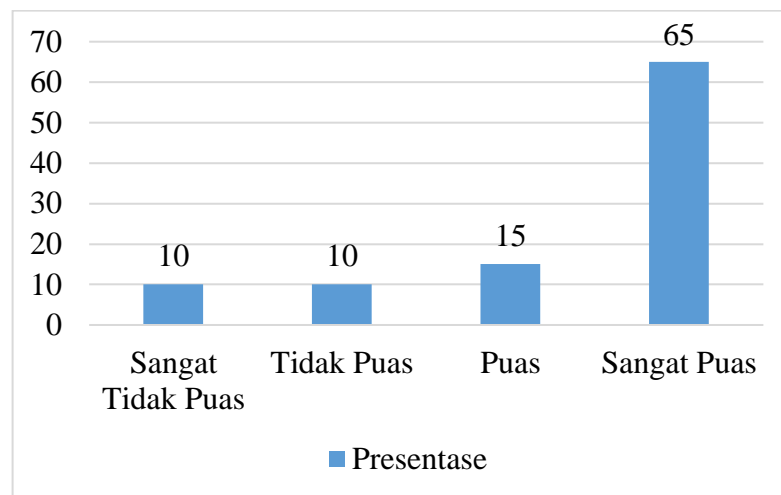
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Tangible* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Faktor *Tangible***

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	29,25 – 36	13	65	Sangat Puas
2.	22,50 – 29,25	3	15	Puas
3.	15,75 – 22,5	2	10	Tidak Puas
4.	9 – 15,75	2	10	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Tangible* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy*

Yogyakarta, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 65%, kategori Puas 15%, kategori Tidak Puas 10%, kategori Sangat Tidak Puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *tangible* berada di kategori Sangat Puas yaitu dengan persentase sebesar 65%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 3. Distribusi Frekuensi Faktor *Tangible***

b. Distribusi Frekuensi Faktor *Emphaty*

Faktor *Emphaty* merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 6 (enam) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Emphaty* terhadap Tingkat Kepuasan

Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 10. Deskripsi Statistik Faktor *Emphaty***

Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	19,6
<i>Median</i>	4
<i>Std. Deviation</i>	0,9

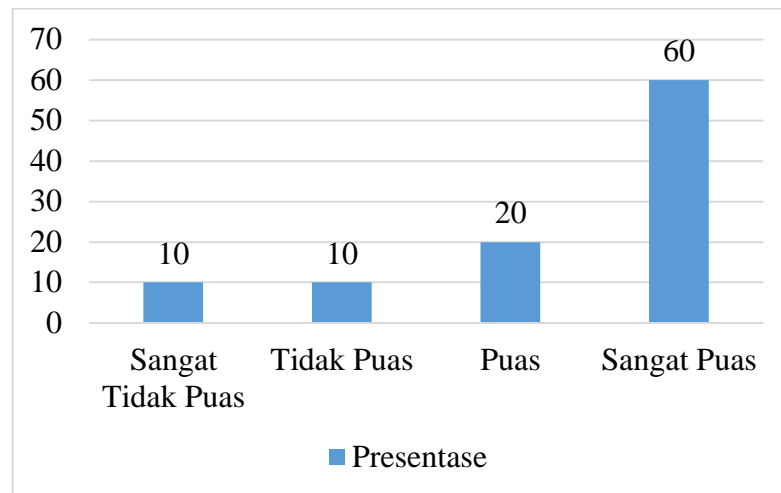
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Emphaty* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Faktor *Emphaty***

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	19,50 – 24	12	60	Sangat Puas
2.	15 – 19,50	4	20	Puas
3.	10,50 – 15	2	10	Tidak Puas
4.	6 – 10,50	2	10	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Emphaty* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, Sangat Puas 60%, kategori Puas 20%, kategori Tidak Puas 10%, kategori Sangat Tidak Puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *emphaty* berada di kategori Sangat Puas yaitu dengan

persentase sebesar 60%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 4. Distribusi Frekuensi Faktor *Empathy***

c. Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability*

Faktor *Reliability* merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 7 (tujuh) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 12. Deskripsi Statistik Faktor *Reliability***

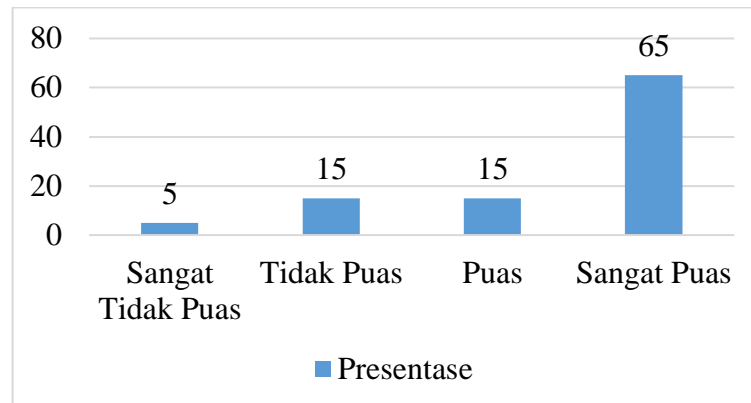
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	22,6
<i>Median</i>	4
<i>Std. Deviation</i>	0,9

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Reliability* terhadap Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability***

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	22,75 – 28	13	65	Sangat Puas
2.	17,50 – 22,75	3	15	Puas
3.	12,25 – 17,50	3	15	Tidak Puas
4.	7 – 12,25	1	5	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Reliability* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 65%, kategori Puas 15%, kategori Tidak Puas 15%, kategori Sangat Tidak Puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *Reliability* berada di kategori Sangat Puas yaitu dengan persentase sebesar 65%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 5. Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability***

d. Distribusi Frekuensi Faktor Responsivines

Faktor Responsivines merupakan faktor kedua dalam variabel tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 6 (enam) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Responsivines* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 14. Deskripsi Statistik Faktor Responsivines**

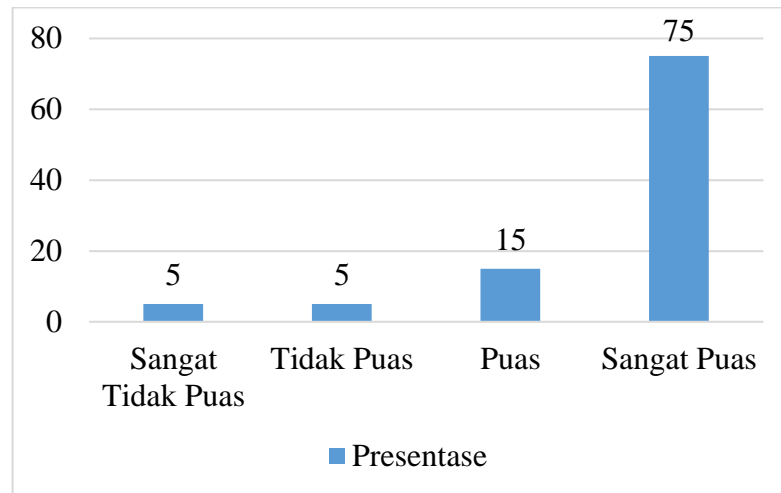
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	19,25
<i>Median</i>	3
<i>Std. Deviation</i>	0,8

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Responsiviness* terhadap tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor *Responsiviness***

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	19,50 – 24	15	75	Sangat Puas
2.	15 – 19,50	3	15	Puas
3.	10,50 – 15	1	5	Tidak Puas
4.	6 – 10,50	1	5	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Responsiviness* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 75%, kategori Puas 15%, kategori Tidak Puas 5%, kategori Sangat Tidak Puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *Responsiviness* berada di kategori Sangat Puas yaitu dengan persentase sebesar 75%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 6. Distribusi Frekuensi Faktor *Responsiviness***

e. Distribusi Frekuensi Faktor *Assurance*

Faktor *Assurance* merupakan faktor kedua dalam variabel Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta. Dalam faktor ini dikembangkan menjadi 7 (tujuh) butir soal.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul maka dapat diperoleh hasil untuk Distribusi Frekuensi Faktor *Assurance* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 16. Deskripsi Statistik Faktor *Assurance***

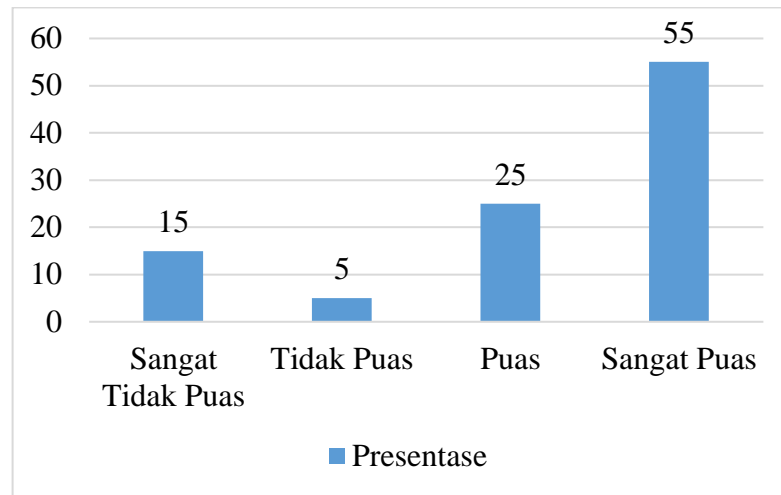
Statistik	
<i>N (Valid)</i>	20
<i>Mean</i>	21,7
<i>Median</i>	3
<i>Std. Deviation</i>	35,1

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data penelitian Faktor *Assurance* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance**

No	Interval skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	22,75 – 28	11	55	Sangat Puas
2.	17,50 – 22,75	5	25	Puas
3.	12,25 – 17,50	1	5	Tidak Puas
4.	7 – 12,25	3	15	Sangat Tidak Puas
	Jumlah	20	100	

Berdasarkan hasil penelitian Faktor *Assurance* terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta, dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori Sangat Puas 55%, kategori cukup Puas 25%, kategori Tidak Puas 5%, kategori Sangat Tidak Puas 15%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *assurance* berada di kategori Sangat Puas yaitu dengan persentase sebesar 55%. Hasil tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 7. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance**

## B. Pembahasan

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

Hasil penelitian pada gambar 3. menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta berada pada kategori sangat puas dengan jumlah persentase 60%. Terdapat 5 unsur pernyataan di dalam kuesioner penelitian. Berdasarkan tabel. Menunjukkan bahwa seluruh unsur kuesioner memiliki persentase sama dengan atau lebih dari 55% (sangat puas). Nilai persentase tertinggi ada pada unsur *responsiveness* yaitu 75%, sedangkan nilai persentase paling rendah berada pada aspek *assurance* yaitu 55%.

Rata-rata persentase keseluruhan yang masuk dalam kategori sangat puas sesuai dengan landasan teori tentang hal-hal apa saja yang harus dikuasai seorang Pelatih Futsal. Kajian teori menunjukkan bahwa ilmu-ilmu dasar seperti psikologi olahraga, fisiologi olahraga, biomekanika olahraga dan prinsip latihan merupakan ilmu wajib yang harus dimiliki pelatih futsal. Perkuliahan yang ditempuh pelatih membahas semua ilmu-ilmu diatas secara detail, sehingga pelatih memahami dan dapat memberikan contoh kepada siswa bagaimana melakukan gerakan yang baik dan aman sekaligus pembuatan program yang terstruktur.

#### 1. Faktor *Tangible*

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

*tangible* yang diberikan oleh pelatih maka semakin meningkat juga tingkat kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta faktor *tangible* memiliki persentase yaitu, kategori sangat puas 65%, kategori puas 15%, kategori tidak puas 10%, kategori sangat tidak puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *tangible* berada di kategori sangat puas dengan persentase sebesar 65%.

Pada indikator *tangible* dengan kategori sangat puas, tetap menjadi bahan evaluasi khususnya dalam kelengkapan peralatan pelatih saat melaksanakan latihan. Berdasarkan hasil survei pelatih tidak membawa dan menggunakan peluit, papan strategi, dan catatan saat pelaksanaan latihan (butir 2, 3, dan 4). Sebaiknya pelatih membawa dan menggunakan peralatan tersebut saat pelaksanaan latihan, hal tersebut akan membantu pelatih dalam melaksanakan latihan dan melakukan evaluasi penilaian terhadap atletnya. Peralatan latihan merupakan elemen penting yang digunakan saat melaksanakan latihan untuk itu perlu dipersiapkan peralatan penunjang latihan agar latihan dapat berjalan maksimal.

## 2. Faktor *Empathy*

Oppewal dan Vriens (2000) dalam Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (2012: 146-155) mereka mengemukakan beberapa indikator dari sikap empati karyawan, yaitu: selalu menyapa pelanggan dengan salam, pelanggan dilayani dengan sopan dan bersahabat, serta petugas mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Menurut Bošnjaković & Radionov (2018: 123) empati memberikan kesempatan bagi kita untuk memahami kondisi sosial lingkungan sekitar pada saat tertentu, oleh karena itu faktor *empathy* perlu diperhatikan oleh pelatih mengingat faktor tersebut akan membuat pelatih memahami kondisi sosial lingkungan sekitar khususnya siswa-siswa *Vamos Academy* Yogyakarta yang sedang diberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta faktor *empathy* memiliki presentase yaitu, kategori sangat puas 60%, kategori puas 20%, kategori tidak puas 10%, kategori sangat tidak puas 10%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *empathy* berada di kategori sangat puas yaitu dengan persentase sebesar 60%.

Pada indikator *empathy* dengan kategori sangat puas, siswa merasa bahwa pelatih mampu memberikan kepuasan dalam bentuk perhatian. Sehingga dalam konteks penelitian ini siswa merasa mengerti atas bentuk

pelayanan yang diberikan oleh pelatih dan siswa akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian bahwa faktor *emphaty* memberikan pengaruh positif terhadap penilaian kepuasan siswa.

### 3. Faktor *Reliability*

Lovelock dan Wright (2012: 94) menjelaskan bahwa keandalan (*reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48) dalam Thesis Sri Hartaty (2015). Jika dilihat dalam dunia olahraga khususnya pada permainan futsal, loyalitas para atlet akan semakin tinggi jika pelatih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi atlet itu sendiri. Kepuasan atlet ini diwujudkan melalui: 1) Kecepatan pelatih dalam memberikan bantuan; 2) Ketepatan dalam memberikan materi latihan; dan 3) Adanya pemberitahuan/informasi strategi secara jelas. Hal tersebut membuat atlet tertarik untuk mengikuti latihan bahkan merekomendasikan kepada orang

lain untuk ikut serta gabung ke dalam klub tersebut. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan (2020: 23-40).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta faktor *reliability* memiliki presentase yaitu, kategori sangat puas 65%, kategori puas 15%, kategori tidak puas 15%, kategori sangat tidak puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *Reliability* berada di kategori sangat puas yaitu dengan persentase sebesar 65%.

Keandalan yang dimiliki mempengaruhi tingkat kepuasan atlet, kinerja pelatih futsal dianggap baik khususnya dalam menguasai metode ataupun pengetahuan program pelatihan. Walaupun faktor *reliability* menunjukkan hasil sangat puas, tetapi pada butir pernyataan nomor 17 terdapat 14 orang sampel yang menyatakan setuju atas pernyataan tersebut, dengan rincian 5 orang sampel menyatakan sangat setuju dan 9 orang sampel menyatakan setuju. Butir pernyataan nomor 17 berisikan tentang pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu. Dalam sesi latihan baiknya pelatih mengakhiri sesi latihan sesuai dengan waktu yang direncanakan dan memberikan evaluasi latihan secara efektif dan efisien, hal tersebut akan mempermudah siswa dalam memahami evaluasi latihan yang diberikan.

#### 4. Faktor *Responsiveness*

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

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta faktor *responsiveness* memiliki presentase yaitu, kategori sangat puas 75%, kategori puas 15%, kategori tidak puas 5%, kategori sangat tidak puas 5%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *Responsiveness* berada di kategori sangat puas yaitu dengan persentase sebesar 75%.

Faktor *responsiveness* menjadi aspek yang memiliki nilai persentase kepuasan paling tinggi yaitu 75% pada kategori sangat puas. Pernyataan faktor *responsiveness* dalam kuesioner terdiri dari 6 butir pernyataan dengan kisi-kisi daya tanggap dan kesiapan pelatih dalam mendampingi siswa ketika latihan. Kisi-kisi tersebut menunjukkan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta mampu menanggapi pertanyaan siswa terkait materi dengan baik, memberikan penghargaan pada siswa yang berprestasi dan memberikan motivasi kepada seluruh siswa. Pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta memiliki daya tanggap serta kesiapan yang baik, ditunjukkan dengan jawaban penelitian pada butir pernyataan nomor 23 yang menjadi butir pernyataan paling banyak disetujui oleh siswa dengan hanya 2 orang sampel menjawab tidak setuju.

#### 5. Faktor *Assurance*

Lovelock dan Wright (2012: 93) menjelaskan jaminan (*assurance*) yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan terhadap konsumen, nilai yang terhantar akan membentuk loyalitas pelanggan. Parasuraman et al., (1998) dalam Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (2012: 146-155) yang menyatakan bahwa jaminan layanan mampu membangun persepsi positif dari pengguna jasa dalam meningkatkan kepuasannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta faktor *assurance* memiliki presentase yaitu, sangat puas 55%, kategori puas 25%,

kategori tidak puas 5%, kategori sangat tidak puas 15%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta jika di lihat dari faktor *assurance* berada di kategori sangat puas yaitu dengan persentase sebesar 55%.

Pada indikator *assurance* dengan kategori sangat puas, siswa merasa bahwa pelatih mampu memberikan jaminan pelayanan dengan baik, namun perlu diperhatikan jaminan keselamatan dalam proses latihan khususnya pelatih mampu menyediakan perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) berdasarkan hasil jawaban pada butir pernyataan nomor 31. Secara keseluruhan indikator jaminan mampu memberikan kepuasan layanan terhadap siswa. pelatih memiliki pengalaman yang baik dibidangnya sehingga jaminan yang diberikan kepada atlet mampu dipenuhi dengan baik.

## 6. Evaluasi Layanan Pelatih

Analisis data masing-masing faktor membantu pelatih dalam hal evaluasi kualitas pelayanan, jika dicermati memang dalam garis besar status kepuasan siswa berada dalam kategori sangat puas, akan tetapi jawaban seluruh responden yang disajikan dalam bagian lampiran, terdapat beberapa pernyataan yang menjadi butir pernyataan paling banyak tidak disetujui oleh sampel dibandingkan butir yang lain. Beberapa pernyataan tersebut antara lain:

- a. pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan (butir 2)
- b. pelatih menggunakan papan strategi (butir 3).

- c. pelatih membawa catatan pada saat latihan untuk melakukan evaluasi (butir 4).
- d. pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu (butir 17).
- e. pelatih tidak menyediakan kotak P3K (butir 31).

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penyusunan penelitian ini terdapat keterbatasan yang dialami oleh peneliti. Keterbatasan tersebut yaitu pandemic virus COVID-19 yang dialami hampir di seluruh dunia termasuk Indonesia. Akibat dari adanya pandemi ini, peneliti mengalami keterbatasan untuk mendapatkan sampel penelitian. Hal ini karena tidak semua siswa yang akan menjadi sampel penelitian berdomisili di Yogyakarta, sehingga pelaksanaan penelitian harus mundur beberapa waktu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis hasil dan pembahasan penelitian ini yaitu tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan persentase nilai keseluruhan 60%. Hal ini sesuai dengan kajian teori, yaitu latar belakang pendidikan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta berasal dari lulusan olahraga dan memiliki lisensi kepelatihan *AFC FUTSAL Level 2*, dimana selama perkuliahan mempelajari ilmu-ilmu yang dipaparkan di kajian teori, sehingga pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta berkompeten terhadap bidang yang ditekuni.

#### **B. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas hasil penelitian ini memiliki implikasi yaitu dapat dijadikan bahan evaluasi manajemen dan pelatih *Vamos Academy* Yogyakarta atas jasa layanan yang telah diberikan untuk dapat ditingkatkan kembali agar tingkat kepuasan siswa dan prestasi *Vamos Academy* Yogyakarta semakin meningkat.

#### **C. Saran**

Saran peneliti bagi *Vamos Academy* Yogyakarta yaitu selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa, dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik sehingga capaian prestasi dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan

cara memperbaiki beberapa pernyataan yang menjadi butir pernyataan paling banyak tidak disetujui oleh sampel dibandingkan butir yang lain, antara lain:

1. pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan (butir 2)
2. pelatih menggunakan papan strategi (butir 3).
3. pelatih membawa catatan pada saat latihan untuk melakukan evaluasi (butir 4).
4. pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu (butir 17).
5. pelatih tidak menyediakan kotak P3K (butir 31).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asriady Mulyono, M. (2011). *Buku Pintar Panduan Futsal*, Jakarta: Laskar Aksara.
- Asriady Mulyono, M. (2017). *Buku Pintar Futsal*, Jakarta: Anugrah.
- Bošnjaković, J., & Radionov, T. (2018). *Empathy: Concepts, theories and neuroscientific basis. Alcoholism and Psychiatry Research*, 54(2), 123–150.
- Covell. D & Walker. S. (2013). *Managing Sport Organizations Responsibility For Performance Third Edition*. Oxon: Routledge.
- Dyah Ayu Belawanti Sarbina, R. L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 92-101.
- Fatoni, Yanuar Akhmad B.S. (2015). *Survei Kepuasan Manajemen Fitness Centre*.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1).
- Fikri, Nanang F. A. (2018). *Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul*. S1 skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Teknik Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 182–195.
- Gulla, R., Oroh, S., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1313–1322.
- Harianto, D., Subagio, H. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan

- konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai de- vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–8.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan Olahraga. (Teori dan Metodologi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harsono. (2017). *Kepelatihan Olahraga Teori dan Meodologi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Harsuki, M. A. (2012). *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hartaty, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV TAN'S. In *THESIS*. Surakarta: Universitas Negeri Surakarta.
- Herman, Vic. (2011). *Futsal. Techniqie, Tactics, Training*. United Kingdom: Mayer&Mayer Sport.
- Herujito, Yayat. M. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Irham, F. (2012). *Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.
- KBBI. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, [Online] Available at: <http://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Lembaga Akreditasi Nasional Keolahragaan (LANKOR), 2007. *Teori Kepelatihan Dasar*. Jakarta: Kementerian Pemuda dan Olahraga.
- Lhaksana, J. (2011). *Taktik dan Strategi Futsal Modern*. Jakarta: Be Champion.
- Lovelock, Christoper & Lauren K Wright. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Lusiana, S. P. (2020). Pengaruh Reliability, *Responsivenesss*, Assurance, Emphaty dan Tangubles. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 34-40.
- Maksum, A. (2012). *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: Unesa. University Press.
- Maulana, A.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.

- Northhouse, Peter G. (2013) *Leadership Theory and Practice: Sixth Edition*. California: Sage Publications, Inc.
- Nugroho, Ardian Setyo. (2017). Solo Futsal Academy. Skripsi. Surakarta: UMS.
- Prasetio, A. (2012). Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Quddus, F. S., & Hudrasyah, H. (2014). The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT JNE North Bandung Area. *Journal of Business and Management*, 3(5), 546–556.
- Rao, K.R.M. 2011. *Services Marketing Second Edition*. India: Dorling Kindersley. Diakses melalui <https://books.google.com/>.
- Richard. L. Daft (2010). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Rivai, Veithzal. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Rival. V. dan Mulyadi. D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rosenkranz, Christoph dan Holten Roland. (2013). Using the Viable System Model for Metodical Assessment of Variety in Organizations: The Story of Designing Method. *Journal of Database Management*. 24, 9-30.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.
- Saragih, D. L. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta PT. AKSES (Persero) Cabang Utama Semarang. *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA Volume XI, No. 2*, 146 - 155.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

- Sukadiyanto. (2010). Pengantar teori dan metodologi melatih fisik. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sumadi, Suryabrata. (2013). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soekarso dan Putong, Iskandar. (2015). Kepemimpinan: Kajian Teoritis dan Praktis. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Suryati, L. 2015. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Susanto Nugroho dan Lismadiana, (2016). Manajemen Program Latihan Sekolah Sepakbola (SSB) Gajah Mada (GAMA) Yogyakarta. Jurnal Keolahragaan. 4(1), 102.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2019). Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Utama, I.G.B.R. (2014). Pengantar Industri Wisata Tantangan & Peluang Bisnis Kreatif. Yogyakarta; DEEPUBLISH. Diakses melalui <https://books.google.com/>.
- Utami, H. Y. (2014). Pengaruh Tangible, Emphaty, Reliability, *Responsiveness* dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*, 64-70.
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. 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 : 745/UN34.16/PT.01.04/2022

29 Juli 2022

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

**Yth . Pelatih Kepala Vamos Academy Yogyakarta - GPS Arena, Jl. ringroad selatan, pelem  
sewu, panggunharjo, sewon, bantul, DIY**

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

Nama : Mochammad Asraf Aqil Ridwan  
NIM : 17603144014  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)  
Judul Tugas Akhir : KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH  
VAMOS ACADEMY YOGYAKARTA  
Waktu Penelitian : 1 - 12 Agustus 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 2. Surat Izin Adopsi Instrumen

### SURAT PERMOHONAN IZIN ADOPSI INSTRUMEN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

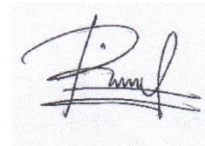
Nama : Reza Flandi Shodikin  
Prodi : Ilmu Keolahragaan  
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa telah memberikan izin terkait instrument skripsi saya untuk diadopsi kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama : Mochammad Asraf Aqil Ridwan  
Prodi : Ilmu Keolahragaan  
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta  
Judul TAS : Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos *Academy* Yogyakarta

Demikian surat ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 1 Agustus 2022



Reza Flandi Shodikin

### Lampiran 3. Angket Penelitian

#### ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.  
**Siswa Vamos Academy Yogyakarta sebagai Responden**  
Di tempat

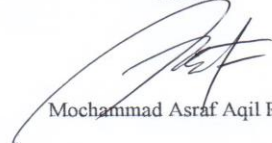
Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul "**Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Vamos Academy Yogyakarta**".

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

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

Peneliti



Mochammad Asraf Aqil Ridwan

**Identitas Responden:**

Nama :

Usia :

**Petunjuk pengisian:**

1. Mohon diisi sesuai dengan pendapat Anda dan keadaan yang sebenar-benarnya
2. Cukup memberi satu tanda centang ( √ ) pada setiap pernyataan
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

**KEPUASAN SISWA VAMOS ACADEMY YOGYAKARTA**

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<i>Tangible</i>					
1.	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
2.	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
3.	Pelatih menggunakan papan strategi				
4.	Pelatih membawa catatan pada saat latihan untuk melakukan evaluasi				

5.	Pelatih selalu bernampilan sesuai dengan perlengkapan yang dibutuhkan				
6.	Penampilan pelatih ketika mengajar kurang enak di pandang				
7.	Ketika sedang mengajar, intonasi suara pelatih dapat terdengar dengan jelas				
8.	Pelatih selalu memberikan contoh kepada atlet apabila ada yang belum bisa				
9.	Pelatih hanya memberikan contoh satu kali tanpa mengulang kembali gerakan yang diajarkan				
<i>Empathy</i>					
10.	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
11.	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan pemain				
12.	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain futsal				
13.	Pelatih memperhatikan kedisiplinan pemain				
14.	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap pemain				

15.	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan latihan				
<b>Reliability</b>					
16.	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
17.	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
18.	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
19.	Pelatih mempunyai pengetahuan dan penguasaan materi latihan yang baik				
20.	Metode latihan yang diberikan pelatih kurang terstruktur				
21.	Pelatih sering mengganti materi latihan, padahal atlet belum menguasai materi yang sebelumnya				
22.	Pelatih mampu mempraktekkan gerakan latihan dengan baik				
<b>Responsiveness</b>					
23.	Sikap pelatih terkadang acuh tak acuh dan kurang peduli dengan atlet				
24.	Saya harus menunggu lama ketika meminta pelatih untuk mengulang materi latihan				
25.	Pelatih mau menerima keluhan pemain				

26.	Pelatih tidak mau menerima kritik dan saran dari pemain				
27.	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
28.	Pelatih selalu memberikan motivasi dan semangat kepada atlet				
<i>Assurance</i>					
29.	Jaminan keselamatan selama latihan baik				
30.	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera				
31.	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K				
32.	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
33.	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
34.	Pelatih sudah berpengalaman di bidang ilmu kepelatihan olahraga				
35.	Pelatih sudah mempunyai sertifikat kepelatihan				

**Lampiran 4. Hasil Data Penelitian**

NO	BUTIR SOAL																																			TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35								
A	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	131	34	23	27	20	27	
B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	36	24	28	24	28
C	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	135	34	24	27	23	27	
D	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	126	34	23	28	22	24	
E	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	124	27	23	28	22	24	
F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	133	36	23	26	23	25		
G	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	126	32	23	25	21	25		
H	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	108	30	19	16	21	22		
I	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	78	19	15	19	14	11		
J	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	111	30	19	25	18	19		
K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	135	36	24	24	24	27		
L	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	105	26	19	22	18	20		
M	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	132	34	22	26	22	28		
N	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	18	13	14	12	13	
O	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	115	31	20	24	18	22		
P	1	1	1	1	2	4	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	4	4	1	4	3	2	4	1	2	1	2	3	1	1	2	2	68	15	8	17	16	12	
Q	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	36	9	6	7	7	7		
R	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	27	17	21	18	21		
S	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	129	32	24	24	23	26			
T	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	125	32	23	25	19	26		

## Lampiran 5. Hasil Perhitungan Data Penelitian

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	20	1	4	3.15	1.089
P2	20	1	4	2.95	1.099
P3	20	1	4	2.95	1.099
P4	20	1	4	2.80	1.105
P5	20	1	4	3.20	.834
P6	20	1	4	3.30	.865
P7	20	1	4	3.40	.995
P8	20	1	4	3.35	1.137
P9	20	1	4	3.15	.875
P10	20	1	4	3.30	.865
P11	20	1	4	3.30	1.081
P12	20	1	4	3.35	1.040
P13	20	1	4	3.25	1.020
P14	20	1	4	3.00	.973
P15	20	1	4	3.40	.995
P16	20	1	4	3.30	.923
P17	20	1	4	2.75	.910
P18	20	1	4	3.35	.988
P19	20	1	4	3.35	1.089
P20	20	1	4	3.30	.923
P21	20	1	4	3.05	.887
P22	20	1	4	3.30	.979
P23	20	1	4	3.40	.883
P24	20	1	4	3.25	.851
P25	20	1	4	3.10	.968
P26	20	1	4	3.20	.894
P27	20	1	4	2.95	.759
P28	20	1	4	3.15	1.040
P29	20	1	4	2.90	1.021
P30	20	1	4	3.30	1.031
P31	20	1	4	2.70	.733
P32	20	1	4	3.25	1.020
P33	20	1	4	3.10	1.119
P34	20	1	4	3.20	1.056
P35	20	1	4	3.15	1.089
TOTAL	20	36	140	111.55	27.914
Valid N (listwise)	20				

**TOTAL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	36	1	2.5	5.0	5.0
	68	1	2.5	5.0	10.0
	70	1	2.5	5.0	15.0
	78	1	2.5	5.0	20.0
	104	1	2.5	5.0	25.0
	105	1	2.5	5.0	30.0
	108	1	2.5	5.0	35.0
	111	1	2.5	5.0	40.0
	115	1	2.5	5.0	45.0
	124	1	2.5	5.0	50.0
	125	1	2.5	5.0	55.0
	126	2	5.0	10.0	65.0
	129	1	2.5	5.0	70.0
	131	1	2.5	5.0	75.0
	132	1	2.5	5.0	80.0
	133	1	2.5	5.0	85.0
	135	2	5.0	10.0	95.0
	140	1	2.5	5.0	100.0
		Total	20	50.0	100.0
Missing	System	20	50.0		
	Total	40	100.0		

Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	TOTAL	
N	Valid	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
	Missing	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Mean		3.15	2.95	2.95	2.80	3.20	3.30	3.40	3.35	3.15	3.30	3.30	3.35	3.25	3.00	3.40	3.30	2.75	3.35	3.35	3.30	3.05	3.30	3.40	3.25	3.10	3.20	2.95	3.15	2.90	3.30	2.70	3.25	3.10	3.20	3.15	111.55	
Std. Error of Mean		.244	.246	.246	.247	.186	.193	.222	.254	.186	.193	.242	.233	.228	.218	.222	.206	.204	.221	.244	.206	.198	.219	.197	.190	.216	.200	.170	.233	.228	.231	.164	.228	.250	.236	.244	6.242	
Median		3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	4.00	4.00	3.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	4.00	3.00	4.00	3.50	4.00	3.50	124.50		
Mode		4	4	4	4	3	4	4	4	3 <sup>a</sup>	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3 <sup>a</sup>	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	126 <sup>a</sup>	
Std. Deviation		1.089	1.099	1.099	1.105	.834	.865	.995	1.137	.875	.865	1.081	1.040	1.020	.973	.995	.923	.910	.988	1.089	.923	.887	.979	.883	.851	.968	.894	.759	1.040	1.021	1.031	.733	1.020	1.119	1.056	1.089	27.914	
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
Sum		63	59	59	56	64	66	68	67	63	66	66	67	65	60	68	66	55	67	67	66	61	66	68	65	62	64	59	63	58	66	54	65	62	64	63	2231	
Percentiles	25	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.25	3.00	3.00	2.25	3.00	3.00	2.00	3.00	2.25	3.00	2.25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.25	2.25	3.00	2.00	3.00	2.25	2.25	3.00	104.25	
	50	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	4.00	4.00	3.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	4.00	3.00	4.00	3.50	4.00	3.50	124.50		
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	131.75	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian





