

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB RENANG
YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN SLEMAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



Ditulis untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar

Sarjana Olahraga

Program Studi Ilmu Keolahragaan

Oleh :

VIA AYU NIRMALA

NIM 20603141027

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2024

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB RENANG YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN SLEMAN

Via Ayu Nirmala

NIM 20603141027

ABSTRAK

Klub Renang merupakan sebuah wadah bagi anak-anak yang berminat untuk meningkatkan kemampuannya pada cabang olahraga renang, namun dapat dilihat bawasannya seiring berjalannya waktu minat renang pada usia prestasi semakin menurun dibanding waktu anak tersebut masih pada tahap pemula atau usia dini. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian menganalisis tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih pada klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah atlet dan orang tua atlet pada klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman sebanyak 20 orang atlet dan 20 orang tua atlet dengan sampel yang sama. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dengan presentase

Hasil penelitian data dari atlet diperoleh sebanyak 55% dalam kategori puas, 35% dalam kategori kurang puas dan 10% dalam kategori tidak puas. Sedangkan menurut para orang tua atlet terdapat 10% dalam kategori sangat puas, 15% dalam kategori puas, 40% dalam kategori cukup puas, 30% dalam kategori kurang puas dan 5% dalam kategori tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa beberapa atlet dan orang tua atlet sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman.

Kata kunci : kepuasan , pelayanan, dan renang.

ANALYSIS ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE ATHLETES AND THE PARENTS TOWARDS THE QUALITY OF SERVICE OF COACH IN YUWANA SARANA SWIMMING CLUB (YUSO) IN SLEMAN REGENCY

ABSTRACT

The swimming club is a forum for children who are interested in improving their abilities in swimming, but as time goes by, interest in swimming is decreasing compared to when the child was still at the beginner stage or at an early age. Therefore, researchers are interested in conducting the research to analyze the level of satisfaction of athletes and parents towards the quality of coach services at youth swimming clubs at sports facilities in Sleman Regency.

This research was the descriptive one with a survey method. The research population was athletes and parents of athletes at youth swimming clubs at sports facilities in Sleman Regency, totaling 20 athletes and 20 parents of athletes with the same sample. The sampling technique used saturated sampling. The data collection was obtained by using a questionnaire that was distributed directly. The data analysis was conducted by using descriptive analysis with percentages.

The results of the research data from athletes show that 55% are in the satisfied category, 35% are in the dissatisfied category and 10% are in the very dissatisfied category. Meanwhile, according to the parents, there are 10% in the very satisfied category, 15% in the satisfied category, 40% in the quite satisfied category, 30% in the dissatisfied category, and 5% in the very dissatisfied category. It can be concluded that several athletes and parents are satisfied with the quality of service of the coach of youth swimming club sports facilities in Sleman Regency.

Keywords: *satisfaction, service, and swimming.*

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANGTUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB RENANG
YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN SLEMAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

VIA AYU NIRMALA

NIM 20603141027

Telah disetujui untuk dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta

Tanggal : 23 November 2023

Koordinator Program Studi

Dosen Pembimbing



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

NIP. 198009242006041001



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

NIP. 196503011990011001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Via Ayu Nirmala

NIM : 20603141027

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Fakultas : Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orang tua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

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

Yogyakarta, 5 Desember 2023

Yang menyatakan,



Via Ayu Nirmala

NIM. 20603141027

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANG TUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB RENANG
YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN SLEMAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Via Ayu Nirmala
NIM 20603141027

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program
Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal 3 Januari 2024

TIM PENGUJI

Nama/ Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof.Dr. Sumaryanto, M.Kes.,AIFO. Ketua Penguji/ Pembimbing		05-01-2024
Dr. Sulistiyono, M.Pd. Sekretaris		05-01-2024
Dr. Sumarjo, M.Kes. Penguji Utama		05-01-2024

Yogyakarta, 8 Januari 2024
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP 198306262008121002

HALAMAN MOTTO

1. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.” (Q.S. Al-Baqarah: 286)
2. *Man jadda Wajadda Man Shabara Zhafira Man Saara Ala Darbi Washala.*
3. *Don't Forget to be Grateful*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji bagi Allah yang telah memperkenankan untuk mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang paling berharga di hidup penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, Bapak Anton Sutopo & Ibu Sutriyani yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidup penulis yang tak pernah bosan mendo'akan dan menyayangi penulis, terimakasih atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarkan penulis sampai kini. Tidak akan pernah cukup penulis membalas kasih sayang kedua orang tua, semoga Allah SWT selalu menjaga Bapak dan Ibu dalam kebaikan dan kemudahan *aamiin*.
2. Adikku tersayang, Akhdan Satria Gibran dan Ayna Azkayra Gahyaka yang selalu menjadi penyemangat, memberikan warna di hidup, dan semoga kalian menjadi orang yang sukses, tumbuhlah hebat dengan versi kalian. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi penulis akan selalu berusaha menjadi yang terbaik untuk kalian.
3. Untuk Uti Sri Wuryani, kakung Almh. Topo Margiono, Uti Sukini & Kakung Mardi Hadi Mintono, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun material semoga senantiasa diberikan keberkahan.
4. Para Sahabat terbaik penulis Hani Pratiwi, Nadhira Azzahra, Annisa Rani Anggayasti, Muhammad Rafelito Herisnanto, Muhammad Aji Kuswara

dan Rudi Anjas Susanto yang selalu memberikan hiburan kepada penulis dan memberikan dukungan serta semangat.

5. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2020, yang telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mengizinkan dalam belajar dan memahami kehidupan.
7. Terakhir, untuk diri sendiri Via Ayu Nirmala. Terimakasih sudah kuat dan bertahan sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan berbagai tekanan serta tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses yang dilalui dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, seluruhnya merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orang tua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman” sesuai yang diharapkan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, teristimewa Dosen Pembimbing. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

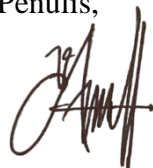
1. Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh S.Or., M.Or. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or. selaku koorprodi Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan izin penelitian.
3. Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Jurusan Ilmu Keolahragaan yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or. selaku dosen validator uji instrumen yang telah memberikan arahan terkait instrumen penelitian.
5. Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes. selaku dosen validator uji instrumen yang telah memberikan arahan terkait instrumen penelitian.

6. Prof. Dr. Drs. Yustinus Sukarmin, MS., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama menempuh perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta atas ilmu yang telah diberikan.
8. Bapak Triyanto selaku Kepala Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian.
9. Seluruh responden penelitian yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis.
10. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20 Desember 2023

Penulis,



Via Ayu Nirmala

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 11
A. Kajian Teori	11
1.Hakikat Kepuasan.....	11
2.Hakikat Kualitas Layanan	18
3.Hakikat Pelatih	22
4.Hakikat Renang	36
5. Hakikat Klub Renang	38

BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
1.Populasi	46
2.Sampel	46
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
D. Tempat dan Waktu Penelitian	48
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan data	48
1.Instrumen Penelitian.....	48
2.Teknik Pengumpulan data	51
F. Uji Validitas dan Reabilitas	51
1.Uji Validitas	51
2.Uji Realibilitas.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 55
A. Deskripsi Data Penelitian	55
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	57
2. <i>Emphaty</i> (Empati).....	60
3. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	62
4. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
B. Pembahasan	68
C. Keterbatasan Penelitian	71
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 73
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi	74
C. Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA.....	 76
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir.....	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket	50
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen	50
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen	54
Tabel 4. Deskripsi Statistik Kualitas Pelayanan Pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.....	56
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Atlet terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten.....	56
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Orang tua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman.....	57
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	58
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	59
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	59
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Emphaty</i> (Empati)	60
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Emphaty</i> (Empati).....	61
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Emphaty</i> (Empati).....	61
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Reliability</i> (Kehandalan)	62
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	63

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	63
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	65
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	65
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan).....	67
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan).....	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	83
Lampiran 3. Angket Uji Coba	84
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen	88
Lampiran 5. Surat Permohonan Validasi Ahli.....	89
Lampiran 6. Surat Pernyataan Validasi Ahli	90
Lampiran 7. Hasil Penilaian Instrumen.....	91
Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen	92
Lampiran 9. Surat Permohonan Validasi Ahli.....	93
Lampiran 10. Surat Pernyataan Validasi Ahli	94
Lampiran 11. Hasil Penilaian Instrumen.....	95
Lampiran 12. Angket Penelitian.....	96
Lampiran 13. Data Penelitian.....	100
Lampiran 14. Uji Validitas dan Reabilitas	104
Lampiran 15. Deskriptif Statistik.....	108
Lampiran 16. Dokumentasi.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Renang adalah olahraga yang sudah dikenal di berbagai negara, salah satunya di Negara Indonesia. Renang dikenal akrab oleh Masyarakat Indonesia tidak hanya di daerah perkotaan saja tetapi sampai ke pelosok daerah , bahkan dalam olahraga ini masyarakat tidak memandang jenis kelamin maupun usia. Renang adalah aktivitas air yang dapat dilakukan dengan menggunakan banyak macam gaya dan melibatkan anggota tubuh untuk bergerak didalam air seperti lengan tangan, tungkai kaki dan kepala. Selain itu berenang juga memiliki manfaat bagi tubuh seperti melatih kesehatan jantung, memberikan kesenangan, relaksasi, tantangan, persaingan, dan kemampuan untuk menyelamatkan diri dalam keadaan darurat di dalam air. Menurut Lazar (2013:1) *“Swimming has long been a popular recreational activity, but is recently gaining widespread acclaim as an effective option in maintaining and improving cardiovascular fitness”*, artinya olahraga renang merupakan olahraga yang sudah populer sejak lama dan diakui sebagai olahraga yang efektif untuk meningkatkan kebugaran kardiovaskular tubuh.

Menurut David (2007: 5), yang menyatakan bahwa "Olahraga renang telah terbagi beberapa macam gerakan atau gaya. Renang yang lazim digunakan ada empat macam gaya yaitu gaya *crawl* (bebas), gaya dada (katak), gaya punggung, dan gaya dolphin (kupu-kupu). Jika menguasai berbagai keterampilan – keterampilan dasar pada gaya dalam renang maka akan mempermudah seseorang untuk mendapatkan sebuah prestasi. Teknik dasar merupakan pengetahuan awal yang perlu diketahui sebelum melakukan olahraga dan merupakan suatu proses gerak dimana dalam melakukannya dengan kondisi yang sederhana dan mudah. Teknik dasar yang harus dikuasai oleh perenang yaitu : (1) Tarik nafas yaitu menarik nafas panjang melalui mulut lalu tahan. (2) Tahan nafas yaitu masukan wajah ke dalam air lalu menahan nafas sebisa mungkin supaya dapat beradaptasi di dalam air. (3) Meluncur yaitu meluncurkan tubuh secara horizontal di bawah permukaan air. (5) Gerakan kaki yaitu menggerakkan kaki keatas dan ke bawah dengan ritme yang teratur. (6) Keseimbangan yaitu papan luncur sebagai pegangan agar tubuh tetap seimbang dan mengapung dengan sempurna. (7) Koordinasi yaitu memegang papan dengan salah satu tangan dan kaki tetap bergerak sehingga terjadi koordinasi

Sebelum berubah nama dan logo pada Sabtu 5 Agustus 2023, Akuatik Indonesia awalnya bernama Persatuan Renang Seluruh Indonesia (PRSI) yang didirikan pada tahun 1951 di Jakarta mendukung perkembangan olahraga renang di Indonesia semakin besar. Didirikannya PRSI memunculkan banyak pelatih yang ahli atau berkompeten sehingga olahraga renang semakin populer serta menggugah ambisi masyarakat Indonesia untuk berlomba – lomba mencapai

prestasi di olahraga renang ini. Fleksibilitas pemain dalam olahraga renang mempermudah setiap jenis kelamin, golongan maupun umur untuk mendapatkan prestasi. Selain itu, secara komersial dengan pencapaian prestasi yang tinggi dapat mempengaruhi pendapatan tim.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang dapat mewujudkan prestasi maksimal seorang atlet. Soeharno sebagaimana yang dikutip oleh Faidillah (2010) mengemukakan bahwa dalam pencapaian prestasi maksimal ada 2 faktor yang menentukan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari: 1) kesehatan fisik dan kemampuan fisik, 2) bentuk tubuh serta proporsi tubuh yang selaras, 3) penguasaan teknik, 4) penguasaan taktik, 5) memiliki aspek kejiwaan dan kepribadian yang baik, dan 6) memiliki kematangan juara yang mantap. Kemudian untuk faktor eksternal terdiri dari: 1) Pelatih, 2) sarana dan prasarana, 3) organisasi, dan 4) lingkungan. Berbagai pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi olahraga para atlet peneliti lebih cenderung menggunakan dasar teori yang digunakan oleh Soeharno dalam Faidillah (2010).

Renang sebagai olahraga yang populer di Indonesia dan universal di kalangan masyarakat menjadikan perkembangan klub renang yang ada di setiap daerah – daerah hingga ke plosok daerah meningkat. klub renang merupakan sebuah wadah pembinaan potensi bakat anak dalam kegiatan olahraga khususnya cabang olahraga renang. Pembinaan anak pada klub renang secara umum bertujuan untuk memberikan pelatihan pada anak yang berminat dalam cabang olahraga renang, tetapi tidak sedikit pula Klub renang yang beralih fungsi dan

peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari sebuah klub renang. Namun, hal tersebut dapat dilihat dari manajemennya yang jelas, laporan administrasi yang baik, kurikulum yang jelas bagi tiap kelompok usia, fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang terpenting adalah pelatih yang berkualitas sehingga tahu bahkan paham akan ilmu kepelatihan. (Septian et al., 2017) Tidak hanya hal-hal berikut yang bisa menunjang suatu olahraga prestasi, karena didalam olahraga prestasi terdapat manajemen Sumber Daya Manusia (rekrutmen, seleksi, orientasi, proses, evaluasi, promosi dan degradasi pada atlet, pelatih maupun pengelola), dan ada program latihan (jangka panjang, jangka pendek dan evaluasi program).

Meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam melatih Akuatik Indonesia telah menetapkan bawasannya terdapat lisensi untuk pelatih, yaitu lisensi D skala Daerah, lisensi C Provinsi, lisensi B Nasional dan lisensi A Internasional. Akan tetapi pelatihan yang diselenggarakan oleh Akuatik Indonesia terbilang cukup singkat, hanya dengan hitungan hari seorang calon pelatih diberikan arahan serta materi kepelatihan. Hal tersebut dapat menimbulkan pertanyaan untuk kualitas seorang pelatih muda tentang pengetahuan di dunia kepelatihan khususnya dalam cabang olahraga renang.

Sugiani (2014: 133) Kebutuhan jenjang sertifikasi pelatih sebagai sarana pengembangan pembinaan untuk meningkatkan kualitas pelatih dalam rangka mencapai prestasi yang optimal berkaca pada pemikiran, antara lain, bahwa: 1. Kebutuhan yang paling penting untuk mengembangkan atlet tingkat atas adalah

ketersediaan pelatih kelas dunia. Hal ini merupakan komponen vital bagi kesuksesan pembinaan olahraga jangka panjang. 2. Jika seorang pelatih berpengetahuan luas, termotivasi, peka terhadap kebutuhan individu dan pandai memecahkan masalah, lingkungan pelatihan dapat menghasilkan kesuksesan bagi para atlet. 3. Jika pelatih memiliki pengetahuan teknis atau teori yang terbatas, kurang pengalaman, tidak dapat mengarahkan program yang komprehensif, tidak termotivasi atau tidak memiliki waktu yang cukup, atlet tidak akan mencapai potensinya.

Kotler dan Keller (2016: 156), “Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Adam (2015:11) arti “*service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing* (consumer), *possession processing*, *mental stimulus processing*, dan *information processing*”. Maka berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Secara garis lurus kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan sehingga hal tersebut dapat menciptakan kualitas layanan yang baik.

Abdullah (2012) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas dengan pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa

yang pelanggan harapkan. Pengaruh kepuasan tidak hanyadari faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat saja namun kepuasan dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, maupun harga. Rangkuti (2002:30), juga menegaskan apabila seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka seseorang tersebut akan kecewa atau tidak puas.

Minat berlatih pada klub renang yang ada di Kabupaten Sleman masih terlihat fluktuatif atau tidak stabil utamanya pada kelompok umur 13-17 tahun. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di salah satu klub renang di Kabupaten Sleman masih terdapat klub menggunakan pelatih yang hanya berasal dari pemain muda asal klub tersebut. Namun juga terdapat klub yang telah menggunakan tenaga pelatih dari lulusan kepelatihan maupun lisensi terutama pada cabang olahraga renang sehingga sudah memiliki bekal ilmu kepelatihan. Selain itu dalam proses latihan dan pengamatan terlihat semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala pemain yang ikut serta dalam berlatih serta masuknya pemain baru di klub renang yuwana sarana olahraga di Kabuaten Sleman. Menurunnya jumlah peran siswa dalam proses latihan dapat terlihat pada kelompok usia 13-17 tahun dan pindahnya siswa ke Klub renang lain. Hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan mengenai bagaimana kinerja klub renang yuwana sarana olahraga yang berada di Kabupaten Sleman. Belum diketahuinya kepuasan pemain di klub renang terhadap pelatih, maka dari fenomena yang terjadi di beberapa klub renang yang fluktuatif, peneliti tertarik untuk mencoba meneliti bagaimana tingkat kepuadan pemain kelompok umur

13-17 tahun terhadap pelatih klub renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.

Peneliti tertarik untuk memilih klub renang dikarenakan melihat pelatih dari klub renang YUSO tinggi keinginannya untuk menciptakan kemajuan daerah, karena dapat dilihat di Kabupaten Sleman sebenarnya banyak sumber daya yang dapat digubangkan untuk memajukan daerah. Tetapi dalam klub renang yuwana sarana olahraga mendapati permasalahan pada pemain dan Orang tua pemain, dimana pada saat penulis bertukar pikiran dengan rekan yang merupakan seorang pelatih pada klub renang YUSO di Kabupaten Sleman, pada klub renang ini adanya pemain yang keluar atau pindah ke klub renang lain. Serta belum melihat adanya tingkat kepuasan pemain dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih di klub renang ini.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui analisis tingkat kepuasan atlet dan Orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih pada klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman sehingga pihak management dapat mengevaluasi , penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan melalui penilaian persepsi dan harapanya atlet maupun Orang tua terhadap kualitas pelayanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang semakin baik, sehingga dapat meningkatkan kecakapan atlet di tahun-tahun berikutnya.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala atlet yang ikut peran serta dalam latihan renang di klub renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap pelatihan Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.
3. Belum diketahuinya tingkat kualitas layanan pelatih Klub renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, terdapat berbagai macam masalah yang ada sehingga agar permasalahan penelitian ini tidak menjadi luas perlu adanya batasan masalah sebagai ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kualitas pelayanan pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman pada atlet dan Orang tua kelompok usia 13-17 tahun. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman pada kelompok usia 13-17 tahun.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih Klub Renang Yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman pada kelompok usia 13-17 tahun “

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada Pembina olahraga dan pelatih renang tentang pentingnya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan Klub Renang , serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama renang.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap Klub Renang terutama pengurus Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga usaha meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan pemain sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih renang dengan pelatih yang diharapkan.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pelatih maupun mahasiswa sebagai calon pelatih agar dapat meningkatkan kualitas layanan dalam melatih di Klub renang sehingga menjadi lebih baik lagi serta dapat memenuhi kepuasan pemain terhadap pelatih yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Alok Kumar Rai dalam bukunya “*Customer Relationship Management: Concept and Cases*” menyatakan bahwa *gratification, pleasure or fulfilment of desire. Satisfaction is a feeling that emanates from fulfilment of needs and wants* dapat diartikan bahwa kepuasan dapat dikonseptualisasikan sebagai pengalaman emosional atau kognitif dan evaluasinya didasarkan pada apa yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Nilai-nilai yang berlaku pada setiap individu berbeda-beda sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki, dikarenakan sarana prasarana yang dimiliki berbeda pula, makin semakin individu tersebut memiliki sarana prasarana yang memadai maka kepuasan yang ia dapatkan akan lebih tinggi, begitupun sebaliknya. Para pakar mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan perspektifnya masing-masing namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen atau atlet.

Menurut Zeithaml & Bitner dalam Saidani (2012) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan pelanggan

terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Sedangkan Kotler dan Armstrong (2012:9) menyatakan Kepuasan konsumen merupakan sejauh mana tanggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan suatu reaksi yang muncul Ketika seorang pelanggan telah mendapatkan suatu produk yang dimana produk tersebut merupakan sebuah harapan atau keinginan pelanggan. Ditegaskan oleh Lupiyoadi (2004: 192), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Ditegaskan oleh Paul Swarcx dalam buku *“researching customer satisfaction and loyalty: How to Find Out what People Really Think”* menyatakan bahwa *measuring customer satisfaction cannot be very difficult, after All you are either satisfied with the service you reiceve or you are not. Iy tou get what you want you are satisfied, if you don't you are not* dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan itu tidaklah sulit, ketika puas dengan layanan yang diterima artinya puas dan sebaliknya.

Menurut Westbrook dan Reilly (dalam Tjiptono 2014:353) kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembelian),serta pasar secara keseluruhan.

Kotler dan Keller (2012: 177) menyatakan *feeling excited or upset someone who emerged after comparing the performance of the product are considered against the expected performance.*

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Lovelock dan Wright (2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang setelah membeli sebuah produk atau kondisi emosional yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Dalam hal tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan sangat berkesinambungan dengan keadaan emosional seseorang, sehingga kepuasan juga sangat berpengaruh dengan pendapatan suatu Perusahaan. Band (dalam Musanto, 2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Pentingnya kepuasan pada pelanggan terhadap kemajuan suatu Perusahaan maka kinerja yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan juga perlu ditingkatkan. Menurut Mowen (dalam Musanto, 2004:125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh

agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan maupun kualitas produk dari penyedia layanan. Sehingga sesuai dengan kosakatanya yaitu Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Menurut Tjiptono (2014:353) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat terwujud jika perbandingan antara harapan seorang konsumen dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan dapat sesuai , karena kepuasan sangat berkesinambungan dengan emosional yang dapat menciptakan perasaan Bahagia hingga amarah dan Ketika harapan yang diinginkan dapat terwujud bahkan melampaui maka semakin besar pula kepuasan yang didapat pelanggan.

b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan , banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena kepuasan seorang pelanggan tidak begitu saja didapatkan antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya, maka dari itu perlu diketahui faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (dalam Yulairmi & Putu, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan

Faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi kepuasan menurut Philip Kotler dalam Supranto (2001:231), terhadap kualitas jasa atau pelayanan yang dapat dipaparkan seperti berikut:

1) Faktor Keandalan (*reability*)

Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Pada Klub renang YUSO pelatih memberikan kepelatihan yang konsisten dan metode latihan dengan benar agar atlet lebih handal dalam melakukan renang, Sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila kualitas jasa yang ditawarkan sesuai harapan.

2) Faktor Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pada Klub renang YUSO memberikan suatu apresiasi ataupun reward kepada atlet yang berprestasi sehingga atlet tersebut lebih bersemangat dalam berlatih, sehingga ketanggapan dan cepat

pada suatu pelayanan maka akan berpengaruh baik pada kepuasan pelanggan.

3) Faktor Keyakinan (*Confidence*)

Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Pada Klub renang YUSO membentuk karakter anak melalui etika yang baik baik disaat bertanding maupun berlatih, sehingga Orang tua / wali murid dapat merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

4) Faktor Empati (*emphaty*)

Empati merupakan danya rasa peduli memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Pada Klub renang YUSO Ketika terdapat murid yang tidak berangkat lama dikarenakan sakit maka manajemen akan menjenguk atlet tersebut. Rasa nyaman yang timbul pada pelanggan dapat menambah kepuasan yang didapat pelanggan tersebut.

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Pada klub renang YUSO setiap tingkatan memiliki pelatih yang berbeda dan lokasi kolam yang terfokus pada tingkatan atlet, serta memiliki timer kolam yang besar sehingga atlet dan Orang tua dapat sama-sama mengetahui

hasil pengukuran waktu. Semakin baik dalam pemberian kualitas maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006: 104), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*realibility*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berujud (*Tangibles*), jaminan (*assurance*).

- 1) Keanekaragaman produk (*feature*) adalah keanekaragaman alat-alat olahraga, sehingga proses pembelajaran pendidikan jasmani dapat terlaksana dengan baik di sekolah.
- 2) Keandalan (*realibility*) adalah kualitas sarana dan prasarana Pendidikan jasmani dalam pembelajaran pendidikan jasmani dan ditunjang dengan tenaga pendidik yang telah sertifikasi.
- 3) Kesesuaian (*conformance*) adalah kegunaan masing-masing peralatan olahraga dalam tiap cabang olahraga.
- 4) Daya tahan (*durability*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam pemakaian pada tiap pembelajaran pendidikan jasmani dapat memiliki nilai umur yang cukup lama.
- 5) Berujud (*Tangibles*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Klub. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan

peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 6) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pemakainya.

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas terhadap kepuasan, terdapat beberapa dimensi yang baik untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan, maka dari itu agar kepuasan pelanggan dapat tercapai maka Klub renang YUSO perlu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dengan dapat memperhatikan faktor-faktor menurut para ahli, sehingga atlet dan Orang tua dapat merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat.

2. Hakikat Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas layanan

Menurut Zeithaml (1988) “*service quality is defined as the customer’s assessment of the overall excellence or superiority of the service*” yang mengartikan bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau keunggulan layanan secara keseluruhan. Wijaya (2011:11) juga mendefinisikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas

merupakan ukuran relatif kebaikan. Pelayanan diartikan sebagai kinerja perusahaan yang berupa kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. Sedangkan menurut Goetsh dan Davis (dalam sudarsono, 1998:86) memberikan batasan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:98), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

1. *Realibility* adalah kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.
2. *Responsiveness* adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.

3. *Assurance* adalah kecakapan instansi / karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.
4. *Empathy* adalah berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi : pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.
5. *Tangibles* adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik di sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Menurut Kotler (2000: 139), yang dimaksud dengan layanan adalah “suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006: 44).

Menurut Poerwodarminto (2005: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006: 44).

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas terhadap dimensi kualitas layanan, disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk melayani pelanggan namun tidak berwujud tapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga kinerja pelatih dalam Klub renang YUSO dapat ditingkatkan. Dengan demikian kualitas kinerja yang baik dari seorang pelatih dapat memberikan dampak positif bagi kesesuaian harapan atau kepuasan atlet maupun orang tua.

3. Hakikat Pelatih

a. Pengertian pelatih

Pelatih merupakan seseorang yang bertugas untuk membantu anak bina atau atlet mencapai prestasi maksimalnya. Sabaruddin (2018: 31) menjelaskan bahwa pelatih merupakan seseorang yang harus tahu semua kebutuhan yang diperlukan oleh atlet. Seorang pelatih yang dapat menghantarkan atlet untuk mendapatkan kemenangan serta meraih prestasinya maka akan diakui sebagai seorang pelatih yang berhasil. Pelatih adalah seorang profesional yang tugasnya membantu atlet dan tim olahraga dalam memperbaiki dan meningkatkan penampilannya. Menurut Meugau (2003) *Although many factors may impact athletes' intrinsic and self-determined extrinsic motivation, the coach–athlete relationship is one of the most important influences on athletes' motivation and subsequent performance.* Yang berarti Meskipun banyak faktor yang dapat mempengaruhi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik yang ditentukan sendiri oleh atlet, hubungan pelatih-atlet adalah salah satu pengaruh paling penting terhadap motivasi atlet dan kinerja selanjutnya.

Menurut 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. Sedangkan menurut Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 5), pelatih adalah seorang yang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraganya. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelatih merupakan seorang yang berperan penting bagi atlet untuk mencapai prestasi maksimalnya. Seorang pelatih bertugas untuk membimbing anak latihnya dalam melakukan kegiatan olahraga, bimbingan yang dilakukan seorang pelatih untuk membentuk serta mematangkan anak latihnya sehingga dapat lebih mudah untuk mencapai prestasi maksimalnya, maka dari itu keprofesionalan seorang pelatih dalam memberikan suatu program untuk anak latihnya sangat dibutuhkan.

b. Tugas dan peran pelatih

Seorang pelatih perlu mengetahui tugas dan perannya sehingga saat proses latihan dapat terlaksana dengan baik. Dalam proses berlatih melatih, coach (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut Sukadiyanto (2005: 4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan

(perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Beberapa peran dan tugas seorang pelatih menurut Harsono dalam buku *Periodisasi Program Latihan* (2017:5) adalah sebagai berikut :

- 1) Perilaku adalah Perilaku dan tabiatnya haruslah bebas dari cela dan cela. Atlet dan masyarakat memandangnya sebagai manusia model, *“What he does is of minimal importance compared to what he in fact does”* (Sherwyn Woods:1988).
- 2) Kepemimpinan adalah salah satu individu yang dinamis, mampu memimpin dan mengasuh anak asuhnya.
- 3) Sikap Sportif adalah pelatih harus mencerminkan sportifitas yang baik, selain itu harus juga pandai mengajarkan kepada para atletnya, terutama yang masih muda.
- 4) Profesional adalah seseorang yang amat menguasai pengetahuan dan ketrampilan cabang yang dilatihnya, sebab tinggi rendahnya prestasi atlet bergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan ketrampilan pelatih. Dalam tugasnya adalah orang yang berkepal dingin, pandai

mengendalikan emosi. Karena itu dia haruslah merupakan orang yang paling stabil di dalam timnya.

Irianto (2002: 16), tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai event, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma agama dan norma kehidupan masyarakat yang berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam, berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti dikemukakan oleh Thompson yang dikutip Irianto (2002: 17-18), pelatih harus mampu berperan sebagai:

- (1) Guru, menanamkan pengetahuan, skill, dan ide-ide,
- (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran,
- (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan,
- (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang positif,
- (5) Penegak disiplin, menentukan system hadiah dan hukuman,
- (6) Manager, mengatur dan membuat rencana,
- (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis,
- (8) Agen penerbit, bekerja dengan media masa,
- (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan,
- (10) Ahli sains,

menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

Harsono (2015: 5) Tugas utama pelatih ialah untuk menyiapkan atletnya sebaik mungkin agar dalam pertandingan kelak ia mampu berprestasi semaksimal mungkin. Agar persiapan dan latihan dapat dilakukan secara efektif, pelatih harus menyusun suatu program untuk mengembangkan atlet dalam aspek-aspek teknik (skill, keterampilan), taktik, kondisi fisik dan kondisi faaliah tubuhnya (*conditioning*), termasuk aspek psikologis-nya.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelatih yang berkompeten harus mampu melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik, pelatih harus mampu berperan sebagai; guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan. Hal tersebut tentunya bukan merupakan sebuah hal yang mudah jika pelatih tersebut bukan merupakan pelatih yang berkompeten dan belum berpengalaman sehingga diharapkan pelatih di Klub renang YUSO dapat berproses dengan baik dan paham akan tugas dan perannya.

c. Gaya kepemimpinan pelatih

Gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku atau strategi yang dilakukan oleh seorang pelatih dalam proses mengarahkan atlet (Hanief, 2015). (Wuryani & Muryani, 2015)

menjelaskan ada empat jenis gaya kepemimpinan yang standar dan yang dianut para pelatih, yaitu: (1) gaya *authoritarian* (otoriter), (2) gaya demokratis, (3) gaya yang lebih memperhatikan anak buah/atlet (*people-centered*) dan (4) gaya yang lebih menekankan pada tugas (*task-oriented*). Gaya kepemimpinan seorang pelatih dapat menentukan pencapaian suatu prestasi olahraga (Rahayu et al., 2017). Seorang pelatih yang memiliki gaya kepemimpinan yang menyesuaikan situasi dan kondisi atletnya (Pradipta, 2017).

Setiap pelatih memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda, perbedaan gaya kepemimpinan yang dimiliki setiap pelatih memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Gaya kepemimpinan sebagai berikut :

1) Gaya Otoriter

Menurut Sutarto (1991: 73) gaya kepemimpinan otoriter memiliki ciri-ciri:

- a) Wewenang mutlak terpusat pada pemimpin;
- b) Keputusan dibuat oleh pemimpin;
- c) Kebijakan selalu dibuat oleh pemimpin;
- d) Komunikasi berlangsung satu arah dari pemimpin ke bawahan;
- e) Pengawasan terhadap sikap tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahannya dilakukan secara ketat;

- f) Prakarsa harus datang dari pemimpin;
- g) Tidak ada kesempatan dari bawahan untuk memberikan saran;
- h) Tugas-tugas dari bawahan diberikan secara instruktif;
- i) Lebih banyak kritik dari pada pujian;
- j) Pimpinan menuntut prestasi sempurna dari bawahan tanpa syarat;
- k) Cenderung adanya paksaan, ancaman dan hukuman;
- l) Kasar dalam bersikap;
- m) Kaku dalam bersikap;
- n) Tanggung jawab keberhasilan organisasi hanya dipikul oleh pimpinan.

Senada dengan pendapat tersebut, menurut Onang (1977: 41) kepemimpinan otoriter adalah:

Kepemimpinan berdasarkan kekuasaan mutlak, seorang pemimpin otoriter mempunyai tingkah laku anggota kelompoknya dengan mengarahkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemimpin. Segala keputusan berada di satu tangan, yakni pemimpin otoriter itu yang menganggan dirinya dan dianggap oleh orang lain lebih mengetahui dari pada orang lain dalam kelompoknya. Setiap keputusan dianggap sah dan pengikut-pengikutnya menerima tanpa pertanyaan, pemimpin otoriter ini dianggap sebagai manusia super.

Menurut Irianto (2002: 20-21), ada beberapa kelemahan dalam gaya kepemimpinan otoriter. Secara umum, diperlukan banyak kerja, tetapi kualitas lebih kecil jika dibandingkan kepemimpinan demokratis. Atlet cenderung menunjukkan semangat berlatih dan bertanding yang kurang. Pemimpin otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Pelatih otoriter cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata.

2) Gaya Demokratis

Gaya kepemimpinan ini menurut Sutarto (1991: 75-76) berciri sebagai berikut:

- a) Wewenang pemimpin tidak mutlak;
- b) Pemimpin bersedia melimpahkan sebagiann wewenangnya kepada orang lain;
- c) Keputusan dibuat bersama antara pemimmpin dan bawahan;
- d) Kebijakanaksanaan dibuat bersama pemimpin dan bawahan;
- e) Komunikasi berlangsung dengan baik, baik yang terjadi antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama bawahan;
- f) Pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahan dilakukan secara wajar;

- g) Prakarsa dapat datang dari pemimpin maupun bawahan;
- h) Banyak kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan saran, pertimbangan, atau pendapat;
- i) Tugas-tugas kepada bawahan diberikan dengan lebih bersifat permintaan bukan instruksi;

Menurut Onang (1977: 42) kepemimpinan demokrasi adalah:

Kepemimpinan berdasarkan demokrasi, bahwa dalam kepemimpinan demokrasi bukan saja pengangkatan seseorang secara demokratis. Si pemimpin melakukan tugasnya sedemikian rupa, sehingga keputusan merupakan keputusan bersama dari semua anggota kelompok. Setiap anggota kelompok mempunyai kebebasan untuk menyatakan pendapatnya, akan tetapi jika suatu keputusan berdasarkan pendapat mayoritas anggota dapat dihasilkan, maka seluruh anggota wajib tunduk kepada keputusan- keputusan mayoritas tersebut dan melaksanakan dengan penuh kesadaran. Di sini jelas nampak adanya partisipasi seluruh anggota.

Menurut Irianto (2002: 20-21) kelemahan gaya kepemimpinan demokratis yaitu, gaya kepemimpinan demokratis hanya cocok untuk persiapan sebuah tim yang memiliki waktu cukup lama tetapi kurang cocok jika pelatih harus mengambil keputusan yang mendadak dan harus diterima, bila dibandingkan

dengan kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis bisa mengurangi agresifitas atlet dalam olahraga.

3) Gaya *Laisses Faire*

Gaya kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Ciri kepemimpinan ini seperti yang ditulis oleh Sutarto (1991: 77-78) adalah sebagai berikut:

- a) Pemimpin melimpahkan wewenang sepenuhnya kepada bawahan;
- b) Keputusan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- c) Kebijakan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- d) Pimpinan hanya berkomunikasi apabila diperlukan oleh bawahan;
- e) Hampir tidak ada pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan, atau kegiatan yang dilakukan oleh para bawahan;
- f) Prakarsa selalu datang dari para bawahan;
- g) Hampir tidak ada pengarahan dari pimpinan;
- h) Peranan pemimpin sangat sedikit dalam kegiatan kelompok;

i) Kepentingan pribadi lebih utama dari kepentingan kelompok;

j) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul orang perorang.

Menurut Onang (1977: 43) kepemimpinan bebas/laissez faire adalah:

kepemimpinan dimana si pemimpin menyerahkan tujuan dan usaha-usaha yang akan dicapai, sepenuhnya kepada anggota-anggota kelompok. Si pemimpin dalam menegakkan peranan kepemimpinannya hanya pasif saja. Dialah yang menyediakan bahan-bahan dan alat-alat untuk satu pekerjaan, tetapi inisiatif diserahkan kepada para anggota, jadi kepemimpinan bebas, bawahan mendapat kebebasan seluas-luasnya dari pemimpin tidak ada atau tidak berfungsi kepemimpinan, tidak mengatur apa-apa, tidak mengadakan rapat, tidak membina diskusi, dan tidak mencoba mengatur dulu pihak-pihak bila bertentangan.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 gaya kepemimpinan setiap pelatih yaitu gaya kepemimpinan otoriter dimana gaya kepemimpinan otoriter mempunyai tingkah laku anggota kelompoknya dengan mengarahkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemimpin, gaya kepemimpinan otoriter merupakan gaya kepemimpinan yang dimana keputusan merupakan keputusan

bersama dari semua anggota kelompok, dan gaya kepemimpinan
Gaya kepemimpinan bebas adalah kemampuan mempengaruhi orang
lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah
ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih
banyak diserahkan pada bawahan. Walau setiap pelatih memiliki
gaya kepemimpinan yang berbeda-beda namun setiap pelatih juga
perlu untuk memahami gaya kepemimpinan apa yang dibutuhkan
sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

d. Komunikasi Pelatih

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam
melakukan Latihan, komunikasi sangat berpengaruh terhadap proses
Latihan. Menurut Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 18-19),
bahwa komunikasi merupakan dua arah, mencakup bicara dengan
orang lain dan mendengarkan orang lain. Menurut Irianto (2002: 24-
25) komunikasi hendaknya dilakukan:

- 1) Dua arah : Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih
kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih,
sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera
terjawab.
- 2) Sederhana : Agar mudah dipahami dan tidak salah
menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi
dibuat sederhana mungkin tanpa mengurangi pesan yang akan
disampaikan, jika perlu cukup dengan bahasa syarat.

- 3) Jelas: Kejelasan isi maupun komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman.
- 4) Ada umpan balik : Umpan balik diperlukan untuk mengoptimalkan substansi yang dipesankan baik dari pelatih maupun atlet.
- 5) Kedua belah pihak saling optimis : Antara pelatih dan atletnya harus saling optimis dan yakin bahwa apa yang dikomunikasikan akan membawa hasil yang lebih baik dalam usaha mencapai prestasi.
- 6) Saling memberi semangat : Semangat perlu terus menerus muncul pada masing-masing pihak untuk pelatih maupun atlet saling memacunya.
- 7) Adanya empati : Kegagalan maupun keberhasilan merupakan usaha bersama untuk itu apa yang dialami dan dirasakan pelatih, demikian juga sebaliknya apa yang dirasakan pelatih dirasakan pula oleh atletnya.
- 8) Bersedia menerima kritik : Kritik merupakan salah satu perbaikan, masing-masing pihak harus membuka diri dan menerima kritik dan saran.

Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi: (a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d)

Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (f) Terbuka, (g) Penuh perhatian, (h) Mampu menerapkan sistem kontrol (Irianto, 2002: 26).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangat penting bagi keberlangsungan proses Latihan, komunikasi yang baik antar pelatih dan atlet dapat menambah kelancaran proses Latihan. Namun terdapat beberapa point penting sehingga komunikasi tersebut dapat dibilang sebagai komunikasi yang baik. Selain memperhatikan proses komunikasi yang baik saat Latihan , proses berlatih dan melatih juga memerlukan etika yang baik agar semua proses dapat berjalan dengan lancar.

e. Pengetahuan pelatih

Seorang pelatih tentunya mengemban tugas yang cukup berat serta harus mampu menyelesaikan pelatihan dengan baik agar mendapatkan hasil yang maksimal. Skill yang diperlukan pelatih dapat diperoleh dari Pendidikan formal maupun non formal serta dari pengalaman dan pengetahuannya, hal tersebut juga diperlukan dalam membuat keputusan serta saat membimbing atletnya. Pelatih merupakan tokoh kunci yang harus memahami tatacara pelatihan yang benar, yakni dengan menguasai ilmu pelatihan atau teori dan metodologi latihan yang dapat digunakan sebagai dasar melakukan kegiatan pelatihan (Djoko Pekik: 2002).

Menurut Pate, at. all, yang dialih bahasakan oleh Dwijowinoto (1993: 2-3), menyatakan ilmu-ilmu yang mendukung tersebut antara lain:

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

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pelatih juga sangat penting bagi keberlangsungan proses Latihan. Pengetahuan pelatih dibutuhkan agar saat menciptakan program maupun metode latihan lebih mudah sehingga terciptanya lingkungan latihan yang lebih nyaman agar memungkinkan atlet berlatih secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran latihan.

4. Hakikat Renang

Kegiatan renang adalah gerakan saat kita berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya di dalam air, baik di sungai, laut ataupun kolam

renang, bahkan di dalam bak mandi kamu, kalau bak mandi kamu memang luas (Husen, 2013:1). Secara lebih spesifik, olahraga renang merupakan salah satu cabang olahraga air yang menuntut kinerja otot yang kompleks. Dalam melakukan gerakan gaya seperti gaya bebas, gaya punggung, gaya dada dan gaya kupu-kupu hampir seluruh komponen bergerak (Sriningsih, 2017). Sedangkan menurut penulis olahraga renang merupakan olahraga yang dilakukan di air dengan melakukan gerakan atau gaya tertentu diantaranya gaya kupu, gaya punggung, gaya dada dan gaya bebas (Priana, 2019).

Renang merupakan salah satu jenis olahraga air, selain dari loncat indah, renang indah, polo air. Olahraga renang secara kuantitas sudah memasyarakat, hal itu ditandai dengan semakin banyaknya perkumpulan renang baik di kota besar maupun di daerah seluruh Indonesia. Demikian juga maraknya kegiatan perlombaan baik di tingkat regional maupun nasional, dengan munculnya rekor-rekor baru yang telah diciptakan. Manfaat yang ada pada aktivitas olahraga renang tersebut antara lain adalah untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran, menjaga kesehatan tubuh, untuk keselamatan diri, untuk membentuk kemampuan fisik seperti daya tahan, kekuatan otot serta bermanfaat pula bagi perkembangan dan pertumbuhan fisik anak, untuk sarana pendidikan, rekreasi, rehabilitasi serta prestasi.

Menurut Imawati (2017 : 2) Renang yang biasa dilakukan oleh para perenang, yang juga selalu muncul dalam setiap lomba terdiri dari

empat gaya, yang meliputi: 1) gaya bebas atau *crawl stroke*, 2) gaya dada atau *breast stroke*, 3) gaya kupu-kupu atau *butterfly stroke* dan, 4) gaya punggung atau *back stroke*. Keempat gaya mempunyai tingkat kesulitan sendiri-sendiri.

Gaya *crawl* oleh sebagian orang disebut gaya bebas. Sebetulnya istilah ini salah, sebab gaya bebas merupakan nama nomor perlombaan renang, sedangkan gaya *crawl* merupakan salah satu teknik renang. Pada setiap perlombaan nomor gaya bebas hampir semua perenang memilih gaya *crawl* maka gaya *crawl* sering dinamakan gaya bebas. Banyaknya perenang memilih gaya *crawl* saat mengikuti perlombaan dalam nomor gaya bebas karena gaya *crawl* merupakan gaya renang tercepat dibandingkan dengan ketiga gaya yang lain ialah gaya dada, gaya punggung dan gaya kupu-kupu. Hal ini sesuai dengan pendapat Thomas (2000: 13) yang menyatakan bahwa “Gaya Rimau atau *Crawl* atau lebih sering disebut gaya bebas adalah satu- satunya gambaran mengenai berenang”. Gaya ini merupakan gaya yang tercepat dan berdasarkan gaya ini pula kehebatan berenang seseorang akan dinilai.

5. Hakikat Klub Renang

Menurut Saleh (2019 : 1157) Klub renang merupakan wadah pembinaan yang melatih para atlet mulai dari tingkat paling dasar, seperti pemasalan, pembibitan, maupun pembinaan atlet dari mulai baru belajar berenang sampai dengan pembinaan ke arah peningkatan prestasi. Setiap orang tentunya memiliki berbagai alasan ketika memutuskan untuk

mengikuti suatu Klub renang, Richard (2010:3) menyatakan *The three main factors shaping decisions to join the respective Clubs that emerged from the analysis of the data were, 1) A desire to improve their swimming, 2) Family influence, 3) A positive attitude toward sport in general*, dengan hal tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 3 faktor seseorang bergabung dalam klub yaitu memang ingin meningkatkan kemampuan, dukungan dari keluarga dan sikap positif di olahraga secara general. Selama ini pola pembinaan olahraga renang masih tetap mengandalkan perkumpulan atau klub sebagai wadah pembinaan. Kontribusi para atlet tim nasional renang Indonesia semuanya berasal dari klub-klub yang ada di seluruh pelosok Nusantara.

Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) merupakan salah satu Klub renang resmi yang berada di Kabupaten Sleman. Sebuah Klub renang dapat dikatakan resmi yaitu terletak pada SK Akuatik Indonesia, ADRT, dan Keikutsertaan saat lomba KRAPSI (kejuaraan renang antar perkumpulan seluruh Indonesia) yang diwajibkan harus Klub resmi yang sudah terdaftar di Akuatik Indonesia. Klub renang YUSO bersekretarian di Apartemen Pamungkas Blok B No 202 Modiran Banyuraden Gamping Sleman Yogyakarta dan latihan dilakukan di kolam renang UNY setiap hari Senin, Rabu, Jum'at yang diketuai oleh bapak Triyanto.

Klub Renang YUSO ini berdiri pada Bulan Juni Tahun 2017, yang pertamakali didirikan oleh eyang Karno dan eyang Wuryati. Pada saat awal berdirinya YUSO terdapat empat orang yang melatih yaitu

Ismadi, S.Pd., Titik Kurniawati., S.Pd.KOR., Andi Santoso, S.Pd., dan Toyib S.Pd. serta beberapa pengurus yang ada didalam struktur kepengurusan. Dan untuk saat ini pelatih bertambah menjadi Tujuh orang yaitu Ismadi, S.Pd., Titik Kurniawati, S.Pd.KOR.,M. Naufal Yudha, Tsadila Marchlusiana, M. Dimas Risqi, Candi Paras dan Cahyo , penambahan pelatih dilakukan agar kepuasan Orang tua meningkat serta setiap pelatih fokus memegang kelompok usia tertentu. Pembagian kelompok usia saat berlatih di YUSO yaitu dari yang paling awal kelas pra, kelas pemula, kelas junior dan kelas senior.

Saat pertama terbentuk atlet di dalam Klub Renang Yuwana berjumlah 30 orang. Ditahun 2023 saat ini menjadi bertambah 40 orang tetapi jumlah anggota atlet yang ada di YUSO sendiri masih fluktuatif setiap tahunnya. Jadwal Latihan dari Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga ini yaitu pada hari senin mulai pukul 15.20 WIB, Rabu mulai pukul 15.20 WIB, dan Jum'at mulai pukul 15.20 WIB. Setiap hari Latihan tersebut diakhiri pada pukul 17.00 WIB.

Berikut beberapa prestasi tiga (3) tahun terakhir yang didapat YUSO yaitu :

1. Pada tahu 2021
 - a. Juara 2 Piala Wali Kota 50m Butterfly Men (KU-1+)
 - b. Juara 3 Piala Wali Kota 200m Butterfly Men (KU-1+)
 - c. Juara 3 Piala Wali Kota 100m Butterfly Men (KU-1+)

2. Pada tahun 2022

- a. Juara 1 Piala Wali Kota Yogyakarta 50m Butterfly Men (KU-1+)
- b. Juara 2 Indonesia Open Aquatic Championship IOAC 100m Butterfly Men (KU-1)
- c. Juara 2 200m Piala Wali Kota Yogyakarta Freestyle Men (KU-2)

3. Pada tahun 2023

- a. Juara 1 KRASSI 200m Butterfly Men (KU-1+)
- b. Juara 1 KRASSI 100m Butterfly Men (KU-1+)
- c. Juara 2 POPNAS 100m Freestyle Men (Pelajar)

Dari data hasil juara 3 tahun terakhir yang didapatkan oleh Klub Yuwana Sarana Olahraga dapat dilihat adanya peningkatan di setiap tahunnya, hasil tersebut tentunya juga berpengaruh bagi tingkat kepuasan atlet dan Orang tua dalam pelayanan pelatih di Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman.

A. Hasil Penelitian yang Relevan

Tujuan dari penelitian yang relevan yaitu menambah acuan bagi penelitian yang sedang dilakukan agar menjadi lebih jelas. Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

1. Penelitian oleh Asri Kori Khaeranisa

Penelitian yang dilakukan oleh Asri Kori Khaeranisa pada tahun 2020 yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pelari**

Terhadap Kualita Pelayanan EVENT Volcano RUN 2020”.

Hasil tersebut menunjukka bahwa kualitas pelayanan event volcano RUN cukup baik. Penelitia diperoleh sebanyak 9% dalam kategori sangat puas, 44% dala kategori puas, 36% dalam kategori tidak puas, dan 11% dalam kategor sangat tidak puas. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu fakto *tangible* sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor reliability sebanyak 52% dalam kategori puas, faktor responsiveness sebanyak 47% dalam kategori puas, faktor *assurance* sebanyak 51% dalam kategori puas, dan faktor empathy sebanyak 57% dalam kategori puas.

2. Penelitian oleh Rommy Sidharta

Penelitian yang dilakukan oleh Rommy Sidharta pada tahun 2014 dengan judul “**Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di SMP Negeri 3 Sewon**”. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan teknik pengambilan data menggunakan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk presentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP Negeri 3 Sewon berada pada kategori kurang sekali sebesar 7% (7 siswa), kategori kurang sebesar 28% (28 siswa), kategori sedang

sebesar 35% (35 siswa), kategori tinggi sebesar 22% (22 siswa), dan kategori tinggi sekali sebesar 8% (8 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 87,46, tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP Negeri 3 Sewon masuk dalam kategori sedang.

3. Penelitian oleh Pertiwi

Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi pada tahun 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%

B. Kerangka Berpikir

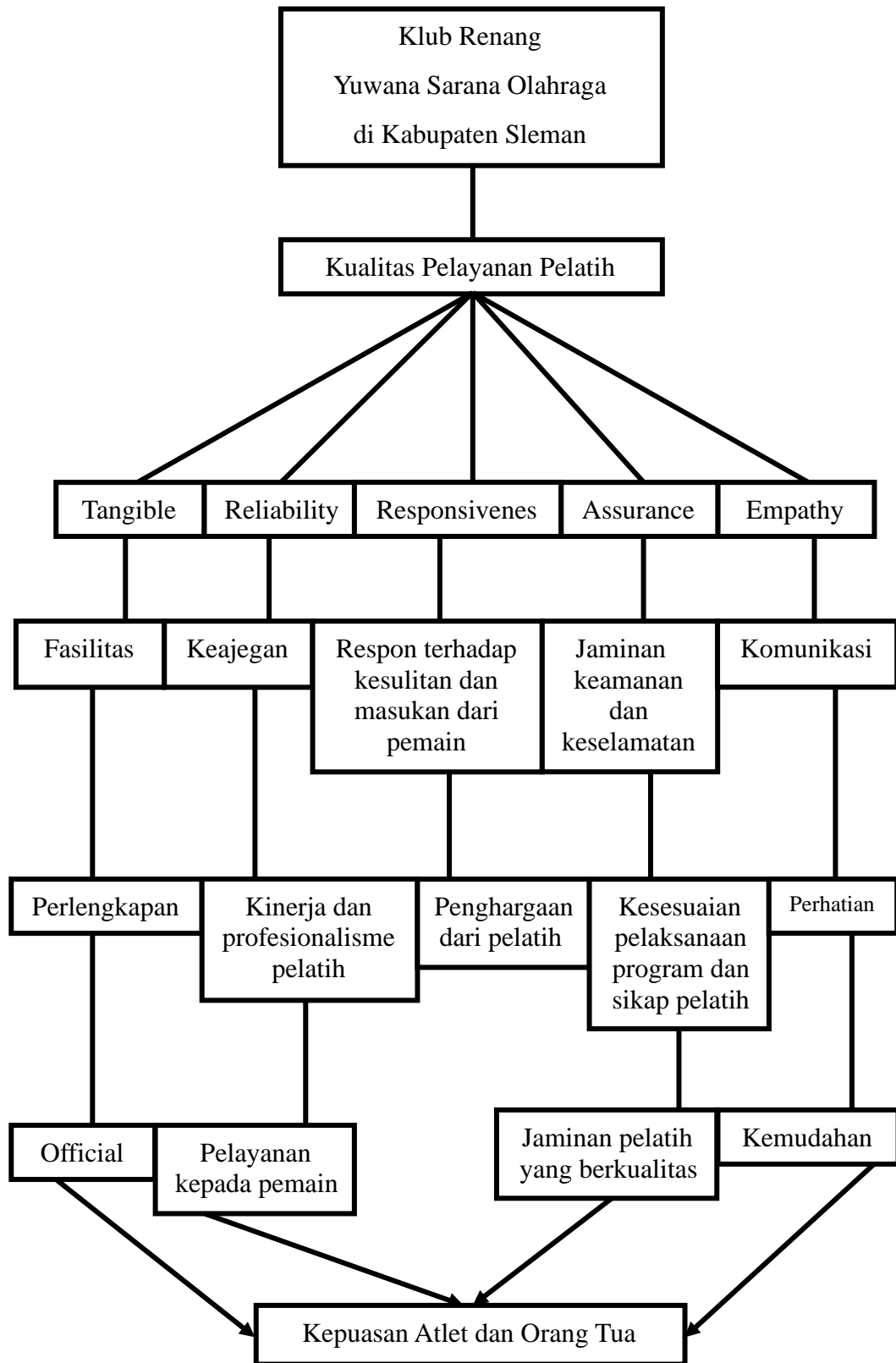
Klub renang merupakan wadah anak-anak untuk menyalurkan bakatnya. Klub renang Yuwana Sarana Olahraga sendiri sangat kurang adanya dan menjadikannya terlihat masih fluktuatif dalam segi minat atlet dalam berlatih, terutama di usia 13-17 tahun. Faktor-faktor

pelayanan yang dapat membantu atlet dan Klub meraih prestasi terbaik yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut akan mengungkapkan kepuasan konsumen.

Suatu lembaga kepelatihan dapat dikatakan berhasil jika dapat memenuhi tingkat kepuasan dan jasa layanan seorang pelanggan atau Orang tua atlet. Salah satu yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan tersebut adalah orangtua sebagai pendorong motivasi anaknya untuk menjadi atlet yang berprestasi di olahraga renang. Untuk itu Klub renang sebagai lembaga penyedia jasa harus bisa melakukan yang terbaik bagi pengguna jasa, yaitu atlet yang berlatih Klub tersebut dan para wali murid atau Orang tuanya

Berdasar pada diskripsi diatas untuk menjawab permasalahan tentang permasalahan baik atau buruknya kualitas layanan pelatih yang disediakan pada Klub YUSO di Kabupaten Sleman maka dapat diukur dari tingkat kepuasan pemain dan Orang tua kelompok usia 13-17 tahun terhadap pelatih Klub Renang YUSO di Kabupaten Sleman. Dengan demikian dapat dinilai kualitas layanan pelatih Klub renang YUSO yang berada di Kabupaten Sleman.

Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (kuantitatif). Menurut Adiputra et al., (2021) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Menurut Arikunto (2006: 152), survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Arikunto (2006: 173) “populasi adalah keseluruhan subjek Penelitian. Populasi yang terdapat pada penelitian ini adalah para atlet yang berusia 13-17 tahun pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman yang terdiri dari 20 atlet dan 20 orang tua.

2. Sampel

Sugiyono (2007: 56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang digunakan dalam

penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih Klub renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*.

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsive*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*confidence/assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.

4. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan Indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/layanan dan media komunikasi.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman, tepatnya di Kolam Renang terpadu Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 3–15 November 2023.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan data

1. Instrumen Penelitian

Menurut Wilkinson dan Birmingham (2003) “*Research instruments are simply devices for obtaining information relevant to your research project, and there are many alternatives from which to choose*” artinya Instrumen penelitian adalah alat untuk memperoleh informasi yang relevan proyek penelitian, dan ada banyak alternatif untuk dipilih. Instrument penelitian adalah alat bantu peneliti dalam pengumpulan data, mutu instrumen akan menentukan mutu data yang dikumpulkan, sehingga tepatlah dikatakan bahwa hubungan instrumen dengan data adalah sebagai jantungnya penelitian yang saling terkait (Riduwan,

2013:25). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diberikan tanggapan oleh responden.

Kuesioner atau angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data (Siregar, 2014:21). Pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda sehingga penelitian ini juga menggunakan kuesioner atau angket tertutup, sehingga angket jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Responden hanya dapat memilih derajat kesetujuan menggunakan Likert, yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP). Bobot yang dimiliki dalam jawaban angket tersebut berbeda-beda Sangat Puas (SP) memiliki bobot skor 5, Puas (P) memiliki bobot skor 4, Cukup Puas memiliki bobot 3, Kurang Puas (KP) memiliki bobot skor 2, dan Tidak Puas (TP) memiliki skor bobot 1. Penilaian angket pada table 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Butir	
	Positif	Negatif
Sangat Puas	5	1
Puas	4	2
Cukup Puas	3	3
Kurang Puas	2	4
Tidak Puas	1	5

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
Kepuasan Atlet dan Orang tua	Tangibles	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan c. Pegawai/staff	1,2,4 5,6 8	3 7	8
	Empathy	a. Komunikasi b. Perhatian/pemahaman c. Kemudahan	9,10,11,12,13 15,16 18,19,20	14,17	12
	Reliability	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan kepada pemain	21,22,23 26,27,28,29 30,31,32	24,25	12
	Responsiveness	a. Respon/tanggapan terhadap kesulitan dan masukan dari pemain b. Penghargaan dari pelatih	33,34,35,36,37 40,41,42,43,44	38,39	12
	Assurance	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Kesesuaian pelaksanaan program dan sikap pelatih c. Jaminan pelatih yang berkualitas	45,46,48,49 50,51,52 54,55,56	47 53	12
Total					56

2. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau angket. Sebelum mempublikasikan kepada responden peneliti meminta surat izin penelitian dari fakultas kepada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga, kemudian kuesioner ini dipublikasikan langsung oleh peneliti. Data akan otomatis terkumpul ketika seluruh pertanyaan telah ditanggapi oleh responden. Setelah seluruh angket terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan maka peneliti dapat segera mengolah data serta dapat menarik kesimpulan dan memberikan sarann berdasarkan analisis data tersebut.

F. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas isi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah validitas isi yang diberikan pada ahli. Validitas isi menunjukkan bahwa instrumen yang disusun sesuai dengan kurikulum, materi dan tujuan pembelajaran yang diharapkan (Cohen dkk. 2007). Item soal dalam instrumen dapat digunakan untuk mengukur pengetahuan yang diharapkan Indikator validitas isi yang ditimbang adalah:

- a. kesesuaian indikator dengan butir soal,
- b. kesesuaian butir soal dengan aspek diteliti,
- c. kejelasan bahasa atau gambar dalam soal,
- d. kelayakan butir soal untuk sampel, dan
- e. kesesuaian materi atau konsep yang diuji.

Pengujian validitas instrumen dilakukan oleh professional judgment, menurut Purwanto (2007: 126) “Professional judgment adalah orang yang menekuni suatu bidang tertentu yang sesuai dengan wilayah kajian instrumen, misalnya guru, mekanik, dokter, dan sebagainya dapat dimintakan pendapatnya untuk ketepatan instrumen”. Untuk menghitung korelasi pada uji validitas ini menggunakan Angket instrumen penelitian ini menggunakan teknik total item correlation, dan SPSS versi 25 sebagai aplikasi perhitungannya. Butir pernyataan angket dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji coba terdapat 6 butir pernyataan yang tidak valid dari 56 butir pernyataan angket atlet dan 10 butir pernyataan tidak valid dari 56 butir pernyataan angket Orang tua atlet.

2. Uji Realibilitas

Siregar (2014: 55), reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Suatu instrumen dikatakan handal jika nilai Cronbach Alpha > 0.60 . (Sugiyono, 2016:185), sehingga pengukuran reabilitas penelitian menggunakan Cronbach alpha.

G. Teknik Analisis Data

Menganalisis suatu dapat dilakukan ketika seluruh data telah terkumpul. Sehingga setelah seluruh data terkumpul maka dapat dianalisis dan dapat ditarik suatu kesimpulan dari sebuah data tersebut. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif.

Penghitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktogram, perhitungan mean, modus, median, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase (Sugiyono, 2007: 112). Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relative persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2006: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Data akan dikategorikan menjadi lima kriteria dengan menggunakan dasar nilai mean dan standar deviasi, yaitu: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak Puas. Pengkategorian tersebut menggunakan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) menurut Anas Sudjono (dalam Hamzah, 2022: 36) dalam skala yang dimodifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.Kisi-Kisi Instrumen

No.	Rentang	Kategori
1.	$X > M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Puas
2.	$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ SD}$	Puas
3.	$M - 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$	Cukup Puas
4.	$M - 1,5 \text{ SD} < X \leq M - 0,5 \text{ SD}$	Kurang Puas
5.	$X \leq M - 1,5 \text{ SD}$	Tidak Puas

Keterangan:

x = Nilai

M = Mean

SD = Standar Deviasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di klub renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman yang merupakan salah satu klub renang resmi yaitu terletak pada SK Akuatik Indonesia, ADRT, dan keikutsertaan saat lomba KRAPSI (kejuaraan renang antar perkumpulan seluruh Indonesia) yang diwajibkan harus klub resmi yang sudah terdaftar di Akuatik Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3-15 November 2023. Subjek penelitian ini adalah semua atlet renang usia 13-17 tahun yang berjumlah 20 orang dan orang tua dari atlet berjumlah 20 orang.

Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan hasil-hasil pengumpulan data yaitu tentang jawaban responden atas angket yang diberikan kepada responden untuk menganalisis tingkat kepuasan atlet dan Orang tua terhadap kualitas layanan pelatih klub renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman. Data untuk menganalisis tingkat kepuasan atlet dan Orang tua terhadap kualitas layanan pelatih klub renang Yuwana Sarana Olahraga diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 56 pernyataan dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles* yaitu 8 butir, (2) *Empathy* yaitu 12 butir, (3) *Reliability* yaitu 12 butir, (4) *Responsiveness* yaitu 12 butir, dan (5) *Assurance* yaitu 12 butir.

Setelah data penelitian terkumpul dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan presentase menggunakan bantuan computer program SPSS. Dari analisis data tersebut diperoleh skor terendah dari segi atlet adalah 172.0, skor tertinggi adalah 251.0, rerata (mean) 219.95, nilai tengah (median) 233.0, standar deviasi (SD) 23.18. sedangkan skor terendah dari segi orang tua atlet adalah 182.0, skor tertinggi adalah 254.0, rerata (mean) 214.85, nilai tengah (median) 214.0, standar deviasi (SD) 18.03. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Deskripsi Statistik Kualitas Pelayanan Pelatih Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga di Kabupaten Sleman

No.	Statistik	Atlet	Orang tua
1.	<i>N</i>	20	20
2.	<i>Mean</i>	219.9500	214.8500
3.	<i>Median</i>	233.0000	214.0000
4.	<i>Std. Deviation</i>	23.18229	18.03294
5.	<i>Minimum</i>	172.00	182.00
6.	<i>Maximum</i>	251.00	254.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman disajikan pada tabel 5 dan tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Atlet terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 254,72$	Sangat puas	0	0%
2.	$231,54 < X \leq 254,72$	Puas	11	55%
3.	$208,36 < X \leq 231,54$	Cukup puas	0	0%
4.	$185,18 < X \leq 208,36$	Kurang Puas	7	35%
5.	$X \leq 185,18$	Tidak puas	2	10%
Jumlah			20	100%

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Orang tua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 241,9$	Sangat puas	2	10%
2.	$223,87 < X \leq 241,9$	Puas	3	15%
3.	$205,84 < X \leq 223,87$	Cukup puas	8	40%
4.	$187,81 < X \leq 205,84$	Kurang Puas	6	30%
5.	$X \leq 187,81$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan menurut para atlet terdapat 0 responden (0%) dalam kategori sangat puas, 11 responden (55%) dalam kategori puas, 0 responden (0%) dalam kategori cukup puas, 7 responden (35%) dalam kategori kurang puas dan 2 responden (10%) dalam kategori tidak puas. Sedangkan menurut para Orang tua atlet terdapat terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 3 responden (15%) dalam kategori Puas, 8 responden (40%) dalam kategori cukup puas, 6 responden (30%) dalam kategori kurang Puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas.

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman diuraikan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *tangible* (Bukti Fisik) memperoleh nilai maksimum

sebesar 38 dan nilai minimum 27. Mean diperoleh sebesar 31,75 dan standar deviasi sebesar 3,143. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *tangible* (Bukti Fisik) memperoleh nilai maksimum 36 dan nilai minimum 25. Mean diperoleh sebesar 29.55 dan standar deviasi sebesar 2,92. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Faktor *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Statistik	Atlet	Orang tua
1.	<i>N</i>	20	20
2.	<i>Mean</i>	31.7500	29.5500
3.	<i>Median</i>	30.5000	29.5000
4.	<i>Std. Deviation</i>	3.14350	2.92853
5.	<i>Minimum</i>	27.00	25.00
6.	<i>Maximum</i>	38.00	36.00

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *tangible* (Bukti Fisik) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 36,46$	Sangat puas	2	10%
2.	$33,32 < X \leq 36,46$	Puas	4	20%
3.	$30,18 < X \leq 33,32$	Cukup puas	4	20%
4.	$27,04 < X \leq 30,18$	Kurang Puas	9	45%
5.	$X \leq 27,04$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 33,93$	Sangat puas	2	10%
2.	$31,01 < X \leq 33,93$	Puas	2	10%
3.	$28,09 < X \leq 31,01$	Cukup puas	9	45%
4.	$25,17 < X \leq 28,09$	Kurang Puas	6	30%
5.	$X \leq 25,17$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *tangible* (Bukti Fisik) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 4 responden (20%) dalam kategori puas, 4 responden (20%) dalam kategori cukup puas, 9 responden (45%) dalam kategori kurang Puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *tangible* (bentuk fisik) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 2 responden (10%) dalam kategori puas, 9 responden

(45%) dalam kategori cukup puas, 6 responden (30%) dalam kategori kurang puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas.

2. *Emphaty* (Empati)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *emphaty* (Empati) memperoleh nilai maksimum sebesar 58 dan nilai minimum 39. Mean diperoleh sebesar 47,45 dan standar deviasi sebesar 5,145. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *emphaty* (Empati) memperoleh nilai maksimum 55 dan nilai minimum 41. Mean diperoleh sebesar 46,6 dan standar deviasi sebesar 4,134. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Faktor *Emphaty* (Empati)

No.	Statistik	Atlet	Orang tua
1.	<i>N</i>	20	20
2.	<i>Mean</i>	47.4500	46.6000
3.	<i>Median</i>	47.5000	46.5000
4.	<i>Std. Deviation</i>	5.14500	4.13458
5.	<i>Minimum</i>	39.00	41.00
6.	<i>Maximum</i>	58.00	55.00

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *emphaty* (Empati) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Emphaty* (Empati)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 55,16$	Sangat puas	2	10%
2.	$50,02 < X \leq 55,16$	Puas	5	25%
3.	$44,88 < X \leq 50,02$	Cukup puas	7	35%
4.	$39,74 < X \leq 44,88$	Kurang Puas	5	25%
5.	$X \leq 39,74$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Emphaty* (Empati)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 55,16$	Sangat puas	2	10%
2.	$50,02 < X \leq 55,16$	Puas	3	15%
3.	$44,88 < X \leq 50,02$	Cukup puas	8	40%
4.	$39,74 < X \leq 44,88$	Kurang Puas	7	35%
5.	$X \leq 39,74$	Tidak puas	0	0%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Emphaty* (Empati) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 5 responden (25%) dalam kategori puas, 7 responden (35%) dalam kategori cukup puas, 5 responden (25%) dalam kategori kurang puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Emphaty* (Empati) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 3 responden (15%) dalam kategori puas, 8 responden (40%)

dalam kategori cukup puas, 7 responden (35%) dalam kategori kurang puas dan 0 responden (0%) dalam kategori tidak puas.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) memperoleh nilai maksimum sebesar 54 dan nilai minimum 34. Mean diperoleh sebesar 46,55 dan standar deviasi sebesar 5,36. Sedangkan tingkat kepuasan Orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) memperoleh nilai maksimum 52 dan nilai minimum 38. Mean diperoleh sebesar 46,55 dan standar deviasi sebesar 3,714. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability* (Kehandalan)

No.	Statistik	Atlet	Orang tua
1.	<i>N</i>	20	20
2.	<i>Mean</i>	46.5500	44.7000
3.	<i>Median</i>	47.5000	45.0000
4.	<i>Std. Deviation</i>	5.36534	3.71484
5.	<i>Minimum</i>	34.00	38.00
6.	<i>Maximum</i>	54.00	52.00

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) dengan rumus

kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 54,59$	Sangat puas	0	0%
2.	$49,23 < X \leq 54,59$	Puas	8	40%
3.	$43,87 < X \leq 49,23$	Cukup puas	7	35%
4.	$38,51 < X \leq 43,87$	Kurang Puas	3	15%
5.	$X \leq 38,51$	Tidak puas	2	10%
Jumlah			20	100%

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 50,27$	Sangat puas	2	10%
2.	$46,56 < X \leq 50,27$	Puas	3	15%
3.	$42,84 < X \leq 46,56$	Cukup puas	10	50%
4.	$39,13 < X \leq 42,84$	Kurang Puas	4	20%
5.	$X \leq 39,13$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) terdapat 0 responden (0%) dalam kategori sangat puas, 8 responden (40%) dalam kategori puas, 7 responden (35%) dalam kategori cukup puas, 3 responden (15%) dalam kategori kurang puas dan 2 responden (10%) dalam kategori tidak puas. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan

pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 3 responden (15%) dalam kategori puas, 10 responden (50%) dalam kategori cukup puas, 4 responden (20%) dalam kategori kurang puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai maksimum sebesar 54 dan nilai minimum 33. Mean diperoleh sebesar 46,5 dan standar deviasi sebesar 5,698. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai maksimum 58 dan nilai minimum 39. Mean diperoleh sebesar 46,85 dan standar deviasi sebesar 4,837. Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Statistik	Atlet	Orang tua
1.	<i>N</i>	20	20
2.	<i>Mean</i>	46.5000	46.8500
3.	<i>Median</i>	48.5000	46.5000
4.	<i>Std. Deviation</i>	5.69857	4.83708
5.	<i>Minimum</i>	33.00	39.00
6.	<i>Maximum</i>	54.00	58.00

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan

untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 55,05$	Sangat puas	0	0%
2.	$49,35 < X \leq 55,05$	Puas	9	45%
3.	$43,65 < X \leq 49,35$	Cukup puas	3	15%
4.	$37,95 < X \leq 43,65$	Kurang Puas	7	35%
5.	$X \leq 37,95$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 54,09$	Sangat puas	2	10%
2.	$49,26 < X \leq 54,09$	Puas	3	15%
3.	$44,44 < X \leq 49,26$	Cukup puas	8	40%
4.	$39,61 < X \leq 44,44$	Kurang Puas	6	30%
5.	$X \leq 39,61$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdapat 0 responden (0%) dalam kategori sangat puas, 9 responden (45%) dalam kategori puas, 3 responden (15%) dalam kategori cukup puas, 7 responden (35%) dalam kategori kurang puas dan 1 responden (5%) dalam kategori

tidak puas. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Responsiveness* (daya taggap) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 3 responden (15%) dalam kategori puas, 8 responden (40%) dalam kategori cukup puas, 6 responden (30%) dalam kategori kurang puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas.

5. Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan) memperoleh nilai maksimum sebesar 56 dan nilai minimum 37. Mean diperoleh sebesar 47,7 dan standar deviasi sebesar 5,759. Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan) memperoleh nilai maksimum 56 dan nilai minimum 39. Mean diperoleh sebesar 47,1 dan standar deviasi sebesar 3,95 . Hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Faktor Assurance (Jaminan)

No.	Statistik	Atlet	Orang tua
1.	<i>N</i>	20	20
2.	<i>Mean</i>	47.7000	47.1500
3.	<i>Median</i>	50.0000	47.0000
4.	<i>Std. Deviation</i>	5.75920	3.95068
5.	<i>Minimum</i>	37.00	39.00
6.	<i>Maximum</i>	56.00	56.00

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang

digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 56,33$	Sangat puas	0	0%
2.	$50,58 < X \leq 56,33$	Puas	9	45%
3.	$44,82 < X \leq 50,58$	Cukup puas	3	15%
4.	$39,07 < X \leq 44,82$	Kurang Puas	7	35%
5.	$X \leq 39,07$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 53,07$	Sangat puas	2	10%
2.	$50,11 < X \leq 53,07$	Puas	1	5%
3.	$44,2 < X \leq 50,11$	Cukup puas	13	65%
4.	$41,23 < X \leq 44,2$	Kurang Puas	3	15%
5.	$X \leq 41,23$	Tidak puas	1	5%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan) terdapat 0 responden (0%) dalam kategori Sangat puas, 9 responden (45%) dalam kategori Puas, 3 responden (15%) dalam kategori cukup puas, 7 responden (35%) dalam kategori kurang Puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas.

Sedangkan tingkat kepuasan orang tua atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman berdasarkan *Assurance* (Jaminan) terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 1 responden (5%) dalam kategori puas, 13 responden (65%) dalam kategori cukup puas, 3 responden (15%) dalam kategori Kurang Puas dan 1 responden (5%) dalam kategori tidak puas.

B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah ungkapan perasaan senang ataupun kecewa setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa untuk kebutuhannya, perasaan tersebut muncul setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan pengaruh atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tersebut. Apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif dan efisien. Sebaliknya ketika pelanggan tersebut tidak puas maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pelanggan juga dapat mempengaruhi loyalitas terhadap suatu Perusahaan maupun produk yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman, yang terbagi dalam lima faktor, yaitu: (1) *Tangible* (Bukti Fisik), (2) *Empathy* (Empati), (3) *Reliability* (Kehandalan), (4) *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan (5) *Assurance* (Jaminan).

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman menurut para atlet terdapat 0 responden (0%) dalam kategori sangat puas, 11 responden (55%) dalam kategori puas, 0 responden (0%) dalam kategori cukup puas, 7 responden (35%) dalam kategori kurang puas dan 2 responden (10%) dalam kategori tidak puas. Sedangkan menurut para orang tua atlet terdapat 2 responden (10%) dalam kategori sangat puas, 3 responden (15%) dalam kategori puas, 8 responden (40%) dalam kategori cukup puas, 6 responden (30%) dalam kategori kurang Puas dan 1 responden (5%) dalam kategori Tidak puas. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa beberapa atlet dan orang tua atlet masih sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga. Dengan demikian, pihak pelatih harus mengevaluasi apa saja yang dibutuhkan para atlet dan memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan atlet dan orang tua atlet.

Hal tersebut juga terjadi pada penelitian yang memilih Real Madrid Soccer School dapat dirasakan memuaskan orang tua, dengan dikatakan bahwa suatu SSB itu harus memiliki komponen yang ada seperti layanan pelatih, pegawai, kualitas lapangan, dan tempat parkir yang aman. Sehingga apabila hal-hal tersebut terpenuhi maka secara otomatis orang tua dan 50 peserta/pemain tersebut merasa puas, dari kepuasan orang tua tersebut menghasilkan orang tua ikut dalam hal promosi kesan-kesini bahwa SSB tersebut bagus. Keuntungannya SSB tersebut mendapat akomodasi lebih dari dana dan mereka juga dapat mencetak pemain-pemain yang terampil dan berkualitas.

Tingkat kepuasan atlet dan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap jasa pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman. Menurut Fecikova (2010) dalam Sahabuddin (2019) kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan. Selain itu, Menurut Ibojo (2015) dalam Almohaimeed (2019) menyatakan *“While customer satisfaction is measured in terms of the fulfillment of the gap between customer expectation and customer actual experience, customer retention refers to the continuity of relationships between the organization and the customer”* atau dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur dalam pemenuhan harapan pelanggan dan pengalaman yang didapatkan pelanggan, hal tersebut juga dapat berpengaruh dalam kelangsungan hubungan antar perusahaan dengan pelanggan. Perusahaan yang memberikan jasa berupa sebuah pelayanan, pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman harus memperhatikan kualitas pelayanannya yang diberikan kepada atlet dan Orang tua sebagai pelanggannya, sehingga pelanggan tersebut puas dengan jasa yang diberikannya dan meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut pada klub.

Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina agar dapat melakukan gerakan renang dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi.

Bertambah dewasanya pemain dari tingkat kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh pemain dari setiap pelatih yang membinanya. Kualitas pelatih yang baik, yaitu:

1. Mempunyai kondisi fisik dan keterampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan skill yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
2. Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
3. Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggungjawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasana, dan penampilan.
4. Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya Empati serta konsentrasi, dan motivasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, namun bukan berarti tidak memiliki kelemahan. Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.

2. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran angket penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.
3. Faktor yang digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman masih terbatas, maka perlu dilakukan penelitian lain dengan faktor yang berbeda.
4. Atlet yang berlatih tidak menentu setiap minggunya sehingga untuk memenuhi data yang diperlukan prosesnya bertahap dan tidak dapat langsung sekali waktu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang diperoleh dalam skripsi tentang “Analisis tingkat kepuasan atlet dan Orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih pada klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman” dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Data atlet diperoleh 55% dalam kategori puas, 35% dalam kategori kurang puas dan 10% dalam kategori tidak puas. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* 10% dalam kategori sangat puas, 20% dalam kategori puas 20% dalam kategori cukup puas, faktor *emphaty* 10% dalam kategori sangat puas, 25% dalam kategori puas, 35% dalam kategori cukup puas, faktor *reliability* 40% dalam kategori puas, 35% dalam kategori cukup puas, faktor *Responsiveness* 45% dalam kategori puas, 15% dalam kategori cukup puas, faktor *Assurance* 45% dalam kategori puas, 15% dalam kategori cukup puas. Dengan data tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan atlet diberbagai faktor diperoleh minimal 50% dari keseluruhan responden yang ada.
2. Data Orang tua diperoleh 10% dalam kategori sangat puas, 15% dalam kategori puas, 40% dalam kategori cukup puas, 30% dalam kategori kurang Puas dan 5% dalam kategori tidak puas. Dengan uraian masing-masing faktor yaitu faktor *tangible* 10% dalam kategori

sangat puas, 10% dalam kategori puas, 45% dalam kategori cukup puas, faktor *emphaty* 10% dalam kategori sangat puas, 3 responden 15% dalam kategori puas, 40% dalam kategori cukup puas, faktor *Reliability* 10% dalam kategori sangat puas, 15% dalam kategori Puas, 50% dalam kategori cukup puas, faktor *Responsiveness* 10% dalam kategori sangat puas, 15% dalam kategori puas, 40% dalam kategori cukup puas, faktor *Assurance* 10% dalam kategori sangat puas, 5% dalam kategori puas, 65% dalam kategori cukup puas. Dengan data tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan Orang tua diberbagai faktor diperoleh jumlah minimal 50% dari keseluruhan responden yang ada.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan serta meningkatkan faktor pelayanan.
2. Pelatih dan pihak klub dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

C. Saran

Terdapat Beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, yaitu :

1. Bagi ketua dan pelatih klub, diharapkan dapat mempertahankan dan selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga atlet dan orang tua merasa puas.
2. Untuk penelitian selanjutnya, agar melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pelatih klub renang yuwana sarana olahraga di Kabupaten Sleman dengan menggunakan metode lain agar mendapatkan hasil yang lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah,T. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adam,M. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Adiputra, M.S. et al. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan, Yayasan Kita Menulis*. Medan.
- Almohaimmeed,B. (2019). *Pillars of Customer retention: an empiricall study on the influence of Customer satisfaction, Customer loyalty, Customer profitability on customer retention*. Serbia : Qassim University.
- Amrih, I,W. (2013). *Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola Di Kabupaten Sleman*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto,S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Anas, Sudijono. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. New York: Routledge.
- David, G. (2000). *Renang Tingkat Mahir*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- David, G. (2007). *Renang Tingkat Pemula*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadi,S. (1991) . *Statistik dalam Basic Jilid I*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hamzah, F. (2022). *ANALISIS MANAJEMEN PEMBINAAN SEKOLAH SEPAK BOLA SAFIN PATI FOOTBALL ACADEMY TAHUN 2022*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hanif., & Sofyan, A. (2015). *Kepelatihan dasar sepak takraw*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan Olahraga. (teori dan metodologi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harsono. (2017). *Kepelatihan olahraga*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Husen,. & Aisya. (2013). *Mengenal Olahraga Renang*. Jakarta Timur: PT Balai Pustaka (persero).
- Imawati, I. (2017). *Upaya Mengatasi Kejenuhan Latihan Renang Prestasi Pada Pendidikan Atlet Perkumpulan Renang Yuso Yogyakarta*. Palembang: Universitas Kader Bangsa.
- Irianto,D.P. (2002). *Dasar Kepelatihan Olahraga*.Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khaeranisa, A.K. (2020) . *Analisis Tingkat Kepuasan Pelari Terhadap Kualitas Pelayanan EVENT Volcano RUN 2020*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Kotler., Philip., & Armstrong. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. Pretice Hall: New Jersey.
- Kotler & Keller. (2012) . *Marketing Management Edisi 14* .Person Prentie Hall.
- Kotler., Phillip., Keller & Lane,K. (2016). *Marketing Management*. ISE \ England.
- Lazar, J. M., Khanna, N., Chesler, R., & Salciccioli, L. (2013). *Swimming and the heart*. Amerika Serikat : University of New York Downstate.
- Light, L.R. & Lemonie, Y. (2010:3). *A Case Study On Children's Reasons For Joining and Remaining in a French swimming club*. Prancis : Metropolitan Univercity.
- Lovelock,C. & Wright L,K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*.PT. Indeks.
- Lupiyoadi,. & Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mageau, G.A., & Vallerand, R.J. (2003). *The coach–athlete relationship: a motivational model Journal of Sport Sciences*. Canada .
- McClenaghan.,& Rotella,P., diterjemahkan Kasiyo Dwijowinoto. (1993). *Kepuasan Belajar*. Retrieved from <https://mtsnobb.wordpress.com/2009/06/10/kepuasan-belajar/>
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nanang.,&Tasunar.(2006).*Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Nyoman, Y.N. & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi \Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.Retrieved From https://www.researchgate.net/profile/Ni_Nyoman/publication/265262053_ANALISIS_FAKTORFAKTOR_YANG_MEMPENGARUHI_KEPUASAN_PELANGGAN_TERHADAP_PELAYANAN_PDAM_KOTA_DENPASAR/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf
- Onang, U. (1977). *Kepemimpinan dan Komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Pertiwi,I. (2011). *Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*. Yogyakarta : Universitas Negeri yogyakarta
- Poerwodarminto. (2005). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud.
- Pradipta, G. D. (2017). *Gaya kepemimpinan pelatih dalam meningkatkan prestasi olahraga*. Semarang.
- Priana, A. (2019). *Pengaruh Alat Bantu Latihan Pull Buoy Terhadap Prestasi Renang Gaya Dada*. Journal of S.P.O.R.T, Vol. 3, No.1, Mei 2019. Jawa Barat : Universitas Siliwangi.
- Purwanto, N. (2007). *Psikologi pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, I., Musadieg, M., & Prasetya, A. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Motivasi Kerja (Studi pada Karyawan Tetap Maintenance Department PT Badak LNG Bontang)*. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 43(1), 1–9.
- Rai, A. K. (2013). *Customer Relationship Management: Concept and Cases*. Delhi:PHI Learning Private Limited.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kerpuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Tama.

- Riduwan. (2013). *Dasar-dasar Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Sabarudin. (2018). *Peran pelatih olahraga ekstrakurikuler dalam mengembangkan bakat dan Minat olahraga pada peserta didik*. Medan : Universitas Negeri Medan.
- Sahabuddin, Romansyah. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu.
- Saidani., Basrah., & Arifin, S. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ranch Market: Jurnal Riset Pemasaran Sains Indonesia (JRMSI)*. VOL 3. No 1.
- Saleh ,R,A.P .(2019). *Peran Klub Terhadap Performa Prestasi Atlet Renang di Era Society 5.0*. Semarang : Universitas Negeri Semarang
- Septian, D., Kristiyanto, A., & Purnama, S. . (2017). *Analisis Pembinaan Prestasi Olahraga Panahan Pada Perpani Kabupaten Ponorogo* 3, 93-100 Retrieved from <http://pasca.um.ac.id/conferences/index.php/por/article/view/649>.
- Sidharta,R. (2014). *Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di SMP Negeri 3 Sewon*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi aksara.
- Sudarsono,H., et al. (1998). *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN
- Sugiani,N. (2014). *Peran Kualitas Pelatih dalam meningkatkan motivasi berprestasi atlet tenis meja*. Jawa Barat : Universitas Galuh.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukadiyanto. (2005). *Pengantar Teori Metodologi Melatih Fisik*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keloahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Edisi Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Supranto, Js. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sriningsih. (2017). *Keterampilan Renang Gaya Kupu-Kupu Melalui Pendekatan Bermain Dalam Pembelajaran Aquatic*. Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga, Volume 9 Nomor 2. Retrieved from <https://journal.upi.edu/index.php/penjas>
- Sutarto. (1991). *Dasar-dasar kepemimpinan administrasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Swarcs, P. (2005). *researching customer satisfaction and loyalty: How to Find Out what People Really Think*. London : Kogan Page .
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : C.V Andi
- Trisno, M. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan dan Loyalitas :Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*.Jurnal Manajemen & Kewirausahaan.Vol.6, No. 2. Universitas Kristen Petra.
- Wijaya, T.(2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT INdeks.
- Wilkinson, D., & Birmingham, P. (2003). *Using Research Instruments a Guide For Researches*. London : Routledge Falmer.
- Wuryani,E., & Muryani,S. (2015). *Model kepemimpinan Universitas Kristen Satya Wacana 1956-1993 (sebuah kajian lisan)*. Jawa Tengah: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Zeithaml, V.A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence*. Journal of Marketing, 52, 2–22. Sage Publication.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

10/31/23, 9:22 AM

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : B/315/UN34.16/PT.01.04/2023

31 Oktober 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Ketua/Manager Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga
Apartemen Pamungkas Blok B No 202 Modinan, Banyuraden, Gamping, Sleman Yogyakarta

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

Nama : Via Ayu Nirmala
NIM : 20603141027
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANGTUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB
RENANG YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN
SLEMAN
Waktu Penelitian : 3 - 15 November 2023

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.



Tembusan :
1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP 19830626 200812 1 002

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian



PERKUMPULAN RENANG
YUWANA SARANA OLAHRAGA (PR YUSO)
Secretariat : Apartemen Pamungkas Blok B No 202 Modinan
Gamping Sleman

No : 40 / PR YUSO-Slm/ Lin/XI/2023
Hal : Jawaban permohonan ijin penelitian

Kepada Yth

Di Sleman

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Triyanto
Jabatan : KetuaUmum
Alamat : Apartemen Pamungkas Blok B No 202 Modinan Banyuraden
Gamping Sleman

Berdasarkan Surat dari Dekan Nomor B/315/UN34.16/PT.01.04/2023 tentang ijin penelitian di perkumpulan renang Renang YUSO Kabupaten Sleman atas nama Via Ayu Nirmala NIM 20603141027 mahasiswa Ilmu Keolahragaan, Kami memberikan ijin sepenuhnya untuk melaksanakan penelitian di Klub/Perkumpulan Renang Yuso.

Demikian surat ini agardigunakan sebagaimana

Yogyakarta, 25 September 2023

Ketua PR YUSO Sleman

Triyanto



Lampiran 3. Angket Uji Coba

RENCANA KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian :

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada tempat yang telah disediakan.
3. Alternatif tanggapan
 - STP = Sangat Tidak Puas
 - TP = Tidak Puas
 - P = Puas
 - SP = Sangat Puas

a. Contoh

No	Pertanyaan	Alternatif			
		STP	TP	P	SP
1.	Klub YUSO menggunakan kolam <i>Indoor</i>			✓	

b. Angket

No	Pertanyaan	Alternatif			
		STP	TP	P	SP
1.	Standar timer di kolam				
2.	Standar ukuran kolam yang disediakan pelatih				
3.	<i>Locker</i> (rak tas) yang disediakan pelatih				
4.	Tempat parkir untuk atlet yang disediakan				
5.	Stopwatch yang digunakan pelatih pada saat latihan				
6.	Peluit yang digunakan pelatih saat latihan				
7.	Catatan yang dibawa pelatih saat latihan				

8.	Pada club renang dilatih oleh pelatih (1 kelompok 1 pelatih) pada saat latihan				
9.	Keramahan pelatih kepada atlet				
10.	Contoh latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
11.	Jalinan hubungan pelatih dengan atlet				
12.	Penyampaian materi dari pelatih kepada atlet				
13.	Komunikasi antar atlet dan pelatih				
14.	Contoh kedisiplinan yang diberikan pemain kepada atlet				
15.	Contoh keterampilan gerakan yan diberikan pelatih kepada atlet				
16.	Perlengkapan latihan yang diperhatikan pelatih sebelum berlatih				
17.	Kedekatan pelatih dengan atlet didalam maupun diluar latihan				
18.	Syarat untuk mengikuti latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
19.	Sarana latihan yang disediakan pelatih kepada atlet				
20.	Komunikasi yang diberikan pelatih kepada atlet				
21.	Latihan dimulai tepat waktu oleh pelatih kepada atlet				
22.	Sasaran latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
23.	Materi yang diberikan pelatih kepada atlet sesuai sasaran latihan				
24.	Pendinginan yang diberikan pelatih kepada atlet				
25.	Latihan diakhiri tidak tepat waktu oleh pelatih				
26.	Contoh datang tepat waktu yang diberikan pelatih kepada atlet				
27.	Jadwal latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
28.	Sikap kedisiplinan yang diberikan pelatih kepada atlet				
29.	Contoh keterampilan yang baik dimiliki pelatih dalam melatih				
30.	Evaluasi setelah latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
31.	Penjelasan yang diberikan pelatih kepada atlet				

32.	Latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
33.	Keinginan yang ditanggapi pelatih kepada atlet				
34.	Kesulitan atlet saat latihan dibantu pelatih				
35.	Kesulitan atlet di luar latihan dibantu pelatih				
36.	Saran dari atlet dapat diterima oleh pelatih				
37.	Keluhan atlet dapat diterima oleh pelatih				
38.	Pelatih tidak memperdulikan atlet yang malas latihan				
39.	Kritik yang diberikan pemain kepada pelatih tidak ditanggapi				
40.	Penghargaan yang diberikan pelatih kepada atlet yang berprestasi				
41.	Hadiah yang diberikan pelatih kepada atlet yang rajin				
42.	Hadiah yang sering diberikan pelatih kepada atlet yang latihan sungguh-sungguh				
43.	<i>Try out</i> yang diberikan pelatih kepada pemain				
44.	Apresiasi yang diberikan oleh pelatih kepada atlet yang rajin latihan				
45.	Jaminan keselamatan yang diberikan pelatih kepada atlet selama latihan				
46.	Pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cedera atlet saat latihan yang diberikan pelatih				
47.	Cedera di luar latihan tidak ditanggung pelatih kepada atlet				
48.	Kotak P3K yang disediakan pelatih kepada atlet				
49.	Keamanan di tempat parkir yang disediakan pelatih kepada atlet				
50.	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang disusun pelatih kepada atlet				
51.	Cara latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
52.	Contoh penampilan rapi yang diberikan pelatih kepada atlet				
53.	Struktur program latihan tidak dibuat oleh pelatih				
54.	Di bidang ilmu kepelatihan renang pelatih sudah berpengalaman (pelatih bersertifikat maupun mantan atlet)				
55.	Kepercayaan yang diberikan pelatih kepada atlet				

56.	Contoh tutur kata dan sikap yang baik saat latihan yang diberikan pelatih kepada atlet				
-----	--	--	--	--	--

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen

10/31/23, 9:19 AM

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN**

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

Nomor : B/156/UN34.16/LT/2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

31 Oktober 2023

Yth . Bapak Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes.
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Via Ayu Nirmala
NIM : 20603141027
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANGTUA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB
RENANG YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN
SLEMAN
Waktu Uji Instrumen : Rabu - Jumat, 1 - 3 November 2023

bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon
dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya.

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan :
1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP. 19830626 200812 1 002

Lampiran 5. Surat Permohonan Validasi Ahli

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS

Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,
Bapak Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes.
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya :

Nama : Via Ayu Nirmala

NIM : 20603141027

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

Dengan hormat mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, Bersama ini saya lampirkan: (1) Proposal TAS, (2) kisi-kisi instrume penelitian TAS, (3) draft instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 31 Oktober 2023

Pemohon,




Via Ayu Nirmala

NIM 20603141027

Mengetahui,

Koorprodi,



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

NIP. 198009242006041001

Dosen Pembimbing TAS,



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

NIP. 196503011990011001

Lampiran 6. Surat Pernyataan Validasi Ahli

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes.

NIP : 196312171990011002

Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa instrument Penelitian TAS atas nama Mahasiswa :

Nama : Via Ayu Nirmala

NIM : 20603141027

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian
- ☒ Layak digunakan dengan perbaikan
- ☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 31 Oktober 2023

Validator,



Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes.
NIP. 196312171990011002

Catatan:

☐ Beri tanda ✓

Lampiran 7. Hasil Penilaian Instrumen

HASIL PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN TAS

Nama : Via Ayu Nirmala

NIM : 20603141027

Jusul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

No.	Indikator	Saran/Tanggapan
1.	Semua Indikator	Penulisan huruf besar dan kecil diawal kalimat perlu dibenahi dan diperhatikan serta penulisan kalimat perlu dibenarkan sesuai EYD
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Penulisan kalimat yang lebih detail dan mudah dipahami
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Penulisan kalimat yang lebih detail dan mudah dipahami
4.	Semua Indikator	Penambahan Skala Kriteria Skor dalam pengkategorian

Yogyakarta, 31 Oktober 2023

Validator,



Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes

NIP. 196312171990011002

Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen

10/31/23, 9:18 AM

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN**

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

Nomor : B/156/UN34.16/LT/2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

31 Oktober 2023

Yth . **Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.**
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Via Ayu Nirmala
NIM : 20603141027
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN ORANGTUA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIH PADA KLUB RENANG YUWANA SARANA OLAHRAGA (YUSO) DI KABUPATEN SLEMAN
Waktu Uji Instrumen : Rabu - Jumat, 1 - 3 November 2023

bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya.

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan :
1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP. 19830626 200812 1 002

Lampiran 9. Surat Permohonan Validasi Ahli

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS

Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,
Bapak Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.,
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya :

Nama : Via Ayu Nirmala

NIM : 20603141027

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

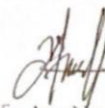
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

Dengan hormat mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan. Bersama ini saya lampirkan: (1) Proposal TAS, (2) kisi-kisi instrume penelitian TAS, (3) draft instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 31 Oktober 2023

Pemohon,



Via Ayu Nirmala

NIM 20603141027

Mengetahui,

Koorprodi,



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

NIP. 198009242006041001

Dosen Pembimbing TAS,



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

NIP. 196503011990011001

Lampiran 10. Surat Pernyataan Validasi Ahli

SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.
NIP : 199107272023211026
Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa instrument Penelitian TAS atas nama Mahasiswa :


Nama : Via Ayu Nirmala
NIM : 20603141027
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :

☐ Layak digunakan untuk penelitian
☒ Layak digunakan dengan perbaikan
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 1 November 2023
Validator,


Dr. Duwi Kurnianto Pambudi,
199107272023211026

Catatan:

☐ Beri tanda ✓

Lampiran 11. Hasil Penilaian Instrumen

HASIL PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN TAS

Nama : Via Ayu Nirmala
NIM : 20603141027
Jusul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orangtua terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman.

No.	Indikator	Saran/Tanggapan
1.	Semua Indikator	Kalimat dibuat lebih singkat dan langsung mengarah ke pada indikatornya.

Yogyakarta, 1 November 2023

Validator,



Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.

NIP. 196312171990011002

Lampiran 12. Angket Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

Dengan Hormat,

Mohon kepada Siswa atau Atlet dan Orang tua Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga Kabupaten Sleman untuk berpartisipasi membantu kami dalam mengisi instrumen penelitian, yang berupa angket Kualitas Layanan dibawah ini sesuai harapan yang Bapak/Ibu/Saudara inginkan dan kenyataan yang di peroleh pada Klub Renang yang bersangkutan.

Atas partisipasinya diucapkan terimakasih.

Peneliti,



Via Ayu Nirmala

Responden : Atlet / Orang tua
*coretsalahsatu

Petunjuk pengisian :

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada tempat yang telah disediakan.
3. Alternatif tanggapan
SP = Sangat Puas
P = Puas
CP = Cukup Puas
KP = Kurang Puas
TP = Tidak Puas

a. Contoh

No	Pertanyaan	Alternatif				
		SP	P	CP	KP	TP
1.	Klub YUSO menggunakan kolam <i>Indoor</i>			√		

b. Angket

No	Pertanyaan	Alternatif				
		SP	P	CP	KP	TP
1.	Kestandaran jam timer (<i>pace clock</i>) di kolam saat latihan yang digunakan					
2.	Standar ukuran kolam yang disediakan pelatih					
3.	<i>Locker</i> (rak tas) yang disediakan pelatih					
4.	Tempat parkir untuk atlet / Orangtua yang disediakan					
5.	Stopwatch yang digunakan pelatih pada saat latihan					
6.	Peluit yang digunakan pelatih saat latihan					
7.	Catatan yang dibawa pelatih saat latihan					
8.	Pada club renang dilatih oleh pelatih (1 kelompok 1 pelatih) pada saat latihan					
9.	Keramahan pelatih kepada atlet					
10.	Pemberian contoh materi latihan yang diberikan pelatih kepada atlet					
11.	Jalinan hubungan pelatih dengan atlet					
12.	Penyampaian materi dari pelatih kepada atlet					
13.	Komunikasi yang baik antar atlet dan pelatih					
14.	Pelatih tidak memberikan contoh kedisiplinan yang baik kepada atlet					
15.	Contoh keterampilan gerakan yang diberikan pelatih kepada atlet					
16.	Perlengkapan latihan yang diperhatikan pelatih sebelum berlatih					
17.	Kedekatan pelatih dengan atlet tidak terdapat didalam maupun diluar latihan					
18.	Syarat untuk mengikuti latihan yang diberikan pelatih kepada atlet					

19.	Sarana latihan yang disediakan pelatih kepada atlet					
20.	Komunikasi yang baik diberikan pelatih kepada atlet					
21.	Latihan dimulai tepat waktu oleh pelatih kepada atlet					
22.	Sasaran latihan yang diberikan pelatih kepada atlet					
23.	Materi yang diberikan pelatih kepada atlet sesuai sasaran latihan					
24.	Sesi pendinginan yang tidak sesuai diberikan pelatih kepada atlet					
25.	Latihan diakhiri tidak tepat waktu oleh pelatih					
26.	Pelatih datang tepat waktu sehingga mencontohkan kepada atlet					
27.	Jadwal latihan yang diberikan pelatih kepada atlet					
28.	Sikap kedisiplinan yang diberikan pelatih kepada atlet					
29.	Keterampilan yang baik dimiliki pelatih dalam melatih untuk mencontohkan atlet					
30.	Evaluasi setelah latihan yang diberikan pelatih kepada atlet					
31.	Penjelasan materi yang pelatih berikan pada atlet jelas					
32.	Latihan yang diberikan pelatih kepada atlet sesuai kelompok usia					
33.	Keinginan yang ditanggapi pelatih kepada atlet					
34.	Kesulitan atlet saat latihan dibantu pelatih					
35.	Kesulitan atlet di luar latihan dibantu pelatih					
36.	Saran dari atlet dapat diterima oleh pelatih					
37.	Keluhan atlet dapat diterima oleh pelatih					
38.	Pelatih tidak memperdulikan atlet yang malas latihan					
39.	Kritik yang diberikan pemain kepada pelatih tidak ditanggapi					
40.	Penghargaan yang diberikan pelatih kepada atlet yang berprestasi					
41.	Hadiah yang diberikan pelatih kepada atlet yang rajin					
42.	Hadiah yang diberikan pelatih kepada atlet yang latihan sungguh-sungguh					

43.	<i>Try out</i> yang diberikan pelatih kepada atlet					
44.	Apresiasi yang diberikan oleh pelatih kepada atlet yang rajin latihan					
45.	Jaminan keselamatan yang diberikan pelatih kepada atlet selama latihan					
46.	Pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cedera atlet saat latihan yang diberikan pelatih					
47.	Cedera di luar latihan tidak ditanggung pelatih kepada atlet					
48.	Kotak P3K yang disediakan pelatih kepada atlet					
49.	Keamanan di tempat parkir yang disediakan pelatih kepada atlet					
50.	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang disusun pelatih kepada atlet					
51.	Cara latihan yang diberikan pelatih kepada atlet sesuai					
52.	Penampilan rapi pelatih yang dicontohkan kepada atlet					
53.	Struktur program latihan tidak dibuat oleh pelatih					
54.	Di bidang ilmu kepelatihan renang pelatih sudah berpengalaman (pelatih bersertifikat maupun mantan atlet)					
55.	Kepercayaan yang diberikan pelatih kepada atlet					
56.	Contoh tutur kata dan sikap yang baik saat latihan yang diberikan pelatih kepada atlet					

Lampiran 13. Data Penelitian

1. Atlet

No	Tangiables Atlet								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	3	4	4	3	4	30
2	5	5	4	3	4	4	3	5	33
3	5	5	4	5	5	5	4	4	37
4	4	4	4	5	4	4	3	5	33
5	4	4	5	4	4	4	4	4	33
6	5	5	4	5	4	4	4	4	35
7	5	5	4	5	5	5	4	5	38
8	4	4	3	5	4	4	3	4	31
9	5	3	4	3	3	3	3	5	29
10	5	5	4	4	4	5	4	4	35
11	4	4	3	4	4	4	3	4	30
12	4	4	4	4	5	5	4	4	34
13	4	4	4	4	5	5	5	4	35
14	3	4	4	4	4	4	3	3	29
15	4	4	3	4	4	3	4	4	30
16	3	3	4	4	4	4	3	4	29
17	4	4	3	4	4	4	3	3	29
18	4	4	5	3	4	4	3	3	30
19	3	3	4	4	4	3	3	3	27
20	4	3	4	4	4	3	3	3	28

No	Emphaty Atlet												Total
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	45
2	5	5	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	49
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	52
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	51
6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	47
7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	56
8	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	48
11	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	45
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	51
13	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
14	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	44
15	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	43
16	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	41
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45
18	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	43
19	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	39
20	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	40

No	Reliability Atlet												Total
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	45
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	54
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	54
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	48
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	50
6	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	45
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	50
8	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	50
9	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51
10	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	49
11	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	43
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	51
14	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	43
15	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	42
16	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	44
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	44
19	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	36
20	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	34

No	Responsiveness Atlet												Total
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	41
2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	52
3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	50
6	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	51
7	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	53
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	51
10	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	51
11	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	42
12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	51
13	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	48
14	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	41
15	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	45
16	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	43
17	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	43
18	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	42
19	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	39
20	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	33

No	Assurance Atlet												Total
	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53
3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	52
4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	50
5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	51
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	56
7	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	54
8	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	53
9	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	50
10	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	51
11	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	42
12	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	53
13	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	54
14	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	42
15	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	43
16	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	42
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	42
18	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	44
19	3	5	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	40
20	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	37

2. Orang tua Atlet

No	Tangibles Orangtua								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	5	4	3	3	3	3	30
2	4	4	4	4	4	3	3	4	30
3	4	4	5	5	4	4	3	3	32
4	4	5	5	5	5	4	4	4	36
5	4	4	5	5	4	4	3	4	33
6	3	5	5	4	3	3	3	3	29
7	4	4	4	4	4	4	3	3	30
8	3	3	4	4	3	3	4	3	27
9	4	3	5	4	4	4	3	4	31
10	3	3	5	3	3	3	3	3	26
11	4	5	5	5	4	4	4	4	35
12	3	4	5	3	3	3	3	3	27
13	4	4	4	4	3	4	3	3	29
14	3	3	4	4	4	4	3	3	28
15	3	3	3	4	3	3	3	3	25
16	3	4	4	4	4	4	4	4	31
17	4	4	4	4	3	3	4	4	30
18	4	3	4	4	4	3	3	4	29
19	3	3	4	4	4	3	3	3	27
20	4	2	4	3	3	3	4	3	26

No	Emphaty Orangtua												Total
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	45
2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	55
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	50
6	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	41
7	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	45
8	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	41
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
10	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	43
11	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	52
12	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	44
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
14	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	47
15	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	41
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	48
19	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	43
20	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	44

No	Reliability Orangtua												Total
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	46
2	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	49
3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	46
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	51
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	49
6	3	3	2	5	4	3	3	3	4	3	4	3	40
7	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	45
8	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	43
9	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	47
10	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	40
11	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	52
12	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	41
13	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	43
14	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	45
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	38
16	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	45
17	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	46
18	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	43
19	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	42
20	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	43

No	Responsiveness Orangtua												Total
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	
1	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	52
2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	53
3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	58
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50
6	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	48
7	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	47
8	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	43
9	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	46
10	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	45
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	55
12	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	44
13	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	47
14	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	43
15	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	39
16	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45
17	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	47
18	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	43
19	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	44
20	2	3	2	2	4	5	4	3	4	4	4	3	40

No	Assurance Orangtua												Total
	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	
1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	50
2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	48
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	54
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	56
5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	50
6	3	3	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	45
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
8	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	43
9	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	50
10	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	44
11	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	51
12	3	3	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	45
13	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	48
14	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	45
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	39
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
17	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	46
18	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	47
19	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	45
20	3	3	4	4	4	4	2	3	5	4	3	4	43

Lampiran 14. Uji Validitas dan Reabilitas

1. ATLET

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	435.7500	2107.566	.676	.746
X2	435.8500	2109.924	.623	.746
X3	436.0000	2143.263	.119	.750
X4	435.8500	2130.976	.288	.749
X5	435.7500	2133.882	.344	.749
X6	435.8500	2109.292	.633	.746
X7	436.4500	2120.471	.518	.748
X8	435.9500	2102.787	.737	.745
X9	435.7500	2108.829	.656	.746
X10	435.8000	2111.326	.644	.746
X11	435.7000	2102.116	.738	.745
X12	435.7500	2113.039	.587	.747
X13	435.8000	2119.432	.588	.747
X14	435.7500	2118.829	.564	.747
X15	436.1500	2131.082	.273	.749
X16	436.2000	2102.063	.591	.745
X17	435.9500	2111.103	.687	.746
X18	436.2000	2095.011	.736	.744
X19	436.2500	2121.882	.507	.748
X20	436.0500	2139.839	.212	.750
X21	436.2000	2110.168	.647	.746
X22	436.0500	2095.208	.723	.744
X23	435.7500	2104.408	.598	.746
X24	435.9000	2119.674	.574	.747
X25	435.8500	2126.766	.481	.748
X26	435.9500	2112.471	.582	.747
X27	436.1000	2079.884	.794	.743
X28	436.0000	2094.000	.704	.744
X29	436.1000	2120.200	.513	.748
X30	436.3500	2152.871	-.063	.752
X31	435.8500	2123.608	.549	.748
X32	436.1500	2103.503	.695	.745

X33	435.8500	2112.450	.583	.747
X34	435.8500	2122.450	.482	.748
X35	435.8500	2095.397	.709	.744
X36	435.8000	2121.958	.538	.748
X37	435.8000	2105.116	.668	.746
X38	435.8500	2111.818	.593	.746
X39	435.7500	2125.671	.527	.748
X40	436.3500	2104.555	.587	.746
X41	436.3500	2102.871	.736	.745
X42	436.3500	2095.292	.710	.744
X43	436.2500	2108.618	.592	.746
X44	436.2500	2087.566	.767	.743
X45	435.7500	2110.092	.635	.746
X46	435.6000	2121.411	.460	.748
X47	435.9000	2123.463	.500	.748
X48	436.5500	2100.997	.644	.745
X49	435.5500	2088.471	.890	.743
X50	435.8000	2078.484	.846	.742
X51	436.0000	2092.421	.785	.744
X52	436.2000	2107.537	.618	.746
X53	435.6000	2103.621	.677	.745
X54	436.1500	2113.397	.711	.747
X55	436.1500	2133.713	.384	.749
X56	435.8500	2115.818	.529	.747
Total	219.9500	537.418	1.000	.968

Rhitung > rtabel (df 20:5% = 0,444) = valid

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	56

2. ORANG TUA

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	426.1000	1276.832	.659	.743
X02	425.9500	1261.418	.639	.740
X03	425.3000	1277.695	.531	.744
X04	425.6500	1268.239	.746	.741
X05	426.1000	1271.253	.683	.742
X06	426.2500	1279.250	.582	.744
X07	426.4000	1293.832	.198	.747
X08	426.3000	1278.642	.608	.744
X09	425.7000	1286.221	.435	.745
X10	426.1000	1276.832	.659	.743
X11	425.6500	1266.871	.684	.741
X12	425.9000	1269.042	.714	.742
X13	425.5500	1278.892	.512	.744
X14	425.3000	1304.958	-.123	.749
X15	426.0000	1263.158	.600	.741
X16	426.1000	1276.832	.659	.743
X17	425.4000	1304.989	-.131	.749
X18	426.2000	1279.221	.579	.744
X19	426.0000	1273.053	.671	.742
X20	425.9000	1266.937	.763	.741
X21	426.1500	1288.871	.317	.746
X22	426.4000	1277.621	.681	.743
X23	426.2000	1275.116	.583	.743
X24	425.1000	1278.516	.611	.744
X25	425.3000	1297.484	.067	.748
X26	425.9500	1281.839	.472	.744
X27	426.3000	1279.905	.573	.744
X28	425.9500	1270.366	.658	.742
X29	426.0000	1284.947	.462	.745
X30	425.9000	1269.042	.714	.742
X31	426.3500	1283.292	.491	.745
X32	426.1000	1276.832	.659	.743
X33	425.8000	1263.958	.645	.741

X34	425.8000	1266.063	.607	.741
X35	425.9500	1266.576	.599	.741
X36	425.9500	1261.418	.639	.740
X37	425.3000	1277.695	.531	.744
X38	425.2500	1299.250	.034	.748
X39	425.3500	1297.503	.069	.748
X40	426.1000	1271.253	.683	.742
X41	425.9500	1276.261	.528	.743
X42	426.1000	1276.832	.659	.743
X43	425.7000	1262.853	.813	.740
X44	426.3000	1278.642	.608	.744
X45	426.2000	1282.168	.499	.744
X46	426.2500	1279.250	.582	.744
X47	425.3000	1293.589	.191	.747
X48	425.3000	1277.695	.531	.744
X49	425.3000	1277.695	.531	.744
X50	426.0000	1276.632	.450	.743
X51	425.9500	1261.418	.639	.740
X52	426.1000	1271.253	.683	.742
X53	425.1000	1294.726	.159	.747
X54	426.1000	1276.832	.659	.743
X55	426.1000	1271.253	.683	.742
X56	425.5500	1282.155	.524	.744
Total	214.8500	325.187	1.000	.956

Rhitung > rtabel (df 20:5% = 0,444) = valid

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.956	56

Lampiran 15. Deskriptif Statistik

1. Atlet

Statistics						
		Tangible Atlet	Emphaty Atlet	Reliability Atlet	Responsiveness Atlet	Assurance Atlet
N	Valid	20	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		31.7500	47.4500	46.5500	46.5000	47.7000
Median		30.5000	47.5000	47.5000	48.5000	50.0000
Std. Deviation		3.14350	5.14500	5.36534	5.69857	5.75920
Minimum		27.00	39.00	34.00	33.00	37.00
Maximum		38.00	58.00	54.00	54.00	56.00

Tangible_Atlet					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27.00	1	5.0	5.0	5.0
	28.00	1	5.0	5.0	10.0
	29.00	4	20.0	20.0	30.0
	30.00	4	20.0	20.0	50.0

	31.00	1	5.0	5.0	55.0
	33.00	3	15.0	15.0	70.0
	34.00	1	5.0	5.0	75.0
	35.00	3	15.0	15.0	90.0
	37.00	1	5.0	5.0	95.0
	38.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Emphaty_Atlet					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39.00	1	5.0	5.0	5.0
	40.00	1	5.0	5.0	10.0
	41.00	1	5.0	5.0	15.0
	43.00	2	10.0	10.0	25.0
	44.00	1	5.0	5.0	30.0
	45.00	3	15.0	15.0	45.0
	47.00	1	5.0	5.0	50.0
	48.00	1	5.0	5.0	55.0
	49.00	1	5.0	5.0	60.0
	50.00	1	5.0	5.0	65.0

	51.00	4	20.0	20.0	85.0
	52.00	1	5.0	5.0	90.0
	56.00	1	5.0	5.0	95.0
	58.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Reliability_Atlet					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34.00	1	5.0	5.0	5.0
	36.00	1	5.0	5.0	10.0
	42.00	1	5.0	5.0	15.0
	43.00	2	10.0	10.0	25.0
	44.00	2	10.0	10.0	35.0
	45.00	2	10.0	10.0	45.0
	47.00	1	5.0	5.0	50.0
	48.00	1	5.0	5.0	55.0
	49.00	1	5.0	5.0	60.0
	50.00	3	15.0	15.0	75.0
	51.00	3	15.0	15.0	90.0
	54.00	2	10.0	10.0	100.0

	Total	20	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

Responsiveness_Atlet					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	33.00	1	5.0	5.0	5.0
	39.00	1	5.0	5.0	10.0
	41.00	2	10.0	10.0	20.0
	42.00	2	10.0	10.0	30.0
	43.00	2	10.0	10.0	40.0
	45.00	1	5.0	5.0	45.0
	48.00	1	5.0	5.0	50.0
	49.00	1	5.0	5.0	55.0
	50.00	1	5.0	5.0	60.0
	51.00	5	25.0	25.0	85.0
	52.00	1	5.0	5.0	90.0
	53.00	1	5.0	5.0	95.0
	54.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Assurance_Atlet					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	37.00	1	5.0	5.0	5.0
	40.00	1	5.0	5.0	10.0
	42.00	4	20.0	20.0	30.0
	43.00	1	5.0	5.0	35.0
	44.00	1	5.0	5.0	40.0
	45.00	1	5.0	5.0	45.0
	50.00	2	10.0	10.0	55.0
	51.00	2	10.0	10.0	65.0
	52.00	1	5.0	5.0	70.0
	53.00	3	15.0	15.0	85.0
	54.00	2	10.0	10.0	95.0
	56.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2. Orang tua

Statistics						
		Tangible Orang tua	Emphaty Orang tua	Reliability Orang tua	Responsi veness Orang tua	Assuranc e Orang tua
N	Valid	20	20	20	20	20
	Missi ng	0	0	0	0	0
Mean		29.5500	46.6000	44.7000	46.8500	47.1500
Median		29.5000	46.5000	45.0000	46.5000	47.0000
Std. Deviation		2.92853	4.13458	3.71484	4.83708	3.95068
Minimum		25.00	41.00	38.00	39.00	39.00
Maximum		36.00	55.00	52.00	58.00	56.00

Tangible Orang tua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25.00	1	5.0	5.0	5.0
	26.00	2	10.0	10.0	15.0
	27.00	3	15.0	15.0	30.0

	28.00	1	5.0	5.0	35.0
	29.00	3	15.0	15.0	50.0
	30.00	4	20.0	20.0	70.0
	31.00	2	10.0	10.0	80.0
	32.00	1	5.0	5.0	85.0
	33.00	1	5.0	5.0	90.0
	35.00	1	5.0	5.0	95.0
	36.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Emphaty Orang tua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41.00	3	15.0	15.0	15.0
	43.00	2	10.0	10.0	25.0
	44.00	2	10.0	10.0	35.0
	45.00	2	10.0	10.0	45.0
	46.00	1	5.0	5.0	50.0
	47.00	3	15.0	15.0	65.0
	48.00	2	10.0	10.0	75.0
	50.00	1	5.0	5.0	80.0

	52.00	2	10.0	10.0	90.0
	53.00	1	5.0	5.0	95.0
	55.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Reliability Orang tua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	38.00	1	5.0	5.0	5.0
	40.00	2	10.0	10.0	15.0
	41.00	1	5.0	5.0	20.0
	42.00	1	5.0	5.0	25.0
	43.00	4	20.0	20.0	45.0
	45.00	3	15.0	15.0	60.0
	46.00	3	15.0	15.0	75.0
	47.00	1	5.0	5.0	80.0
	49.00	2	10.0	10.0	90.0
	51.00	1	5.0	5.0	95.0
	52.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Responsiveness Orang tua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39.00	1	5.0	5.0	5.0
	40.00	1	5.0	5.0	10.0
	43.00	3	15.0	15.0	25.0
	44.00	2	10.0	10.0	35.0
	45.00	2	10.0	10.0	45.0
	46.00	1	5.0	5.0	50.0
	47.00	3	15.0	15.0	65.0
	48.00	2	10.0	10.0	75.0
	50.00	1	5.0	5.0	80.0
	52.00	1	5.0	5.0	85.0
	53.00	1	5.0	5.0	90.0
	55.00	1	5.0	5.0	95.0
	58.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Assurance Orang tua					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39.00	1	5.0	5.0	5.0

	43.00	2	10.0	10.0	15.0
	44.00	1	5.0	5.0	20.0
	45.00	4	20.0	20.0	40.0
	46.00	1	5.0	5.0	45.0
	47.00	3	15.0	15.0	60.0
	48.00	2	10.0	10.0	70.0
	50.00	3	15.0	15.0	85.0
	51.00	1	5.0	5.0	90.0
	54.00	1	5.0	5.0	95.0
	56.00	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Lampiran 16. Dokumentasi







