

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PELATIH DI *GLOBAL BASKETBALL ACADEMY*
DAN *ASTRO BASKETBALL ACADEMY* YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Oleh:

Putri Diang Pawestery

NIM. 19602244038

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PELATIH DI *GLOBAL BASKETBALL ACADEMY*
DAN *ASTRO BASKETBALL ACADEMY* YOGYAKARTA**

Tugas Akhir Skripsi

**PUTRI DIANG PAWESTERI
19602244038**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal: *27 November 2023*.....

Koordinator Program Studi



Dr. Fauzi, M.Si.
NIP. 196312281990021002

Dosen Pembimbing,



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Diang Pawestery
NIM : 19602244038
Departemen : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Fakultas : Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Judul TAS : Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap
Kualitas Layanan Pelatih di *Global Basketball
Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

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

Yogyakarta, 27 November 2023



Putri Diang Pawestery
NIM. 19602244038

HALAMAN PENGESAHAN

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PELATIH DI *GLOBAL BASKETBALL ACADEMY*
DAN *ASTRO BASKETBALL ACADEMY* YOGYAKARTA

Tugas Akhir Skripsi

PUTRI DIANG PAWESTERI
19602244038

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal: 28 Desember 2023

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Budi Aryanto, M.Pd. (Ketua Tim Penguji)		24/01/2024
Dr. Danang Wicaksono, S.Pd., Kor., M.Pd. (Sekretaris Tim Penguji)		29/01/2024
Agus Supriyanto, S.Pd., M.Si. (Penguji Utama)		23/01/2024

Yogyakarta, 25 Januari 2024
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Prof. Dr. Ahrhad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP. 198306262008121002 9

MOTTO

“Life will knock us down, but we can choose, whether or not, to get back up”

(Jackie Chan)

“Bermimpilah dalam hidup, jangan hidup dalam mimpi” (Andrea Hirata)

“Jika anda tidak menemukan orang baik dihidup anda, maka jadilah orang baik itu. Dan jangan pernah berhenti untuk menjadi orang baik” (Putri Diang

Pawestery)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, tulisan ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak ibu tercinta, Marjono & Siti Nurgayah yang telah menyayangiku dari kecil hingga sekarang dan juga menjadi motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah bosan untuk mendoakanku dimanapun aku berada. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kesabaran yang telah kalian berikan untuk mengantarkanku hingga sekarang.
2. Kakakku tersayang, Eka Wahyuni, Tri Hastuti, Alm. Priyo Setiajit, keponakan-keponakanku, serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan menyemangati disetiap perjalananku.
3. Teman-teman terbaikku, Amelia Valentina Putri, Indah Zunita, Novi Octaviasari, Wahyu Dian Prayoga, Dewa Adhi Baskara, dan Nur Cholis Muji Santoso yang selalu menjadi teman terbaikku di kala senang maupun susah, serta selalu memberikan motivasi dan menghiburku.
4. Teman-teman seperjuangan Prodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2019 yang telah memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PELATIH DI *GLOBAL BASKETBALL ACADEMY*
DAN *ASTRO BASKETBALL ACADEMY* YOGYAKARTA**

Oleh:

Putri Diang Pawestery

NIM. 19602244038

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta, (2) Mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta, dan (3) Mengetahui perbedaan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah sebanyak 60 orang tua dari atlet di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling incidental* sebanyak 30 orang tua di *Global Basketball Academy* dan 30 orang tua di *Astro Basketball Academy*. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket tertutup (*closed questionnaire*) yang disebarluaskan secara langsung. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu 81.09%, faktor *tangibles* 82.08% (sangat memuaskan), faktor *emphaty* 84.92% (sangat memuaskan), faktor *reliability* 84.38% (sangat memuaskan), faktor *responsiveness* 72.50% (memuaskan), dan faktor *assurance* 81.56% (sangat memuaskan). (2) Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu 86.14%. faktor *tangibles* 87.29% (sangat memuaskan), faktor *emphaty* 88.08% (sangat memuaskan), faktor *reliability* 85.52% (sangat memuaskan), faktor *responsiveness* 83.75% (sangat memuaskan), dan faktor *assurance* 86.04% (sangat memuaskan). (3) Hasil perbedaan pada setiap indikator kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta yaitu: faktor *tangibles* sebesar 5,21%, faktor *emphaty* sebesar 3,16%, faktor *reliability* sebesar 1,14%, faktor *responsiveness* sebesar 11,25%, dan faktor *assurance* sebesar 4,48%.

Kata Kunci: *kepuasan orang tua, layanan pelatih bola basket, Global Basketball Academy, Astro Basketball Academy*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta” sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Nasrullah, S.Or., M.Or., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
2. Bapak Dr. Fauzi, M.Si., selaku Ketua Departemen Pendidikan Kepelatihan Olahraga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Budi Aryanto, S.Pd., M.Pd., dan Tim Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS.
4. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi.
5. Bapak Faidillah Kurniawan, S.Pd.Kor., M.Or. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya selama masa perkuliahan.

6. Bapak Andika Bastian Kosasih selaku pimpinan *Global Basketball Academy* Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Bapak Eldoan Leovan Phowijaya selaku pimpinan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Para *coach* dan staff *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

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

Yogyakarta, 27 November 2023



Putri Diang Pawestari

NIM. 19602244038

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Hakikat Kepuasan.....	10
2. Hakikat Kualitas Layanan.....	15
3. Hakikat Pelatih.....	18
4. Hakikat Orang Tua	28
5. Profil <i>Global Basketball Academy</i> Yogyakarta.....	30
6. Profil <i>Astro Basketball Academy</i> Yogyakarta	31
B. Penelitian yang Relevan.....	33
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Pertanyaan Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
D. Definisi Operasional Sampel Penelitian.....	43
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	44
F. Uji Coba Instrumen	48
G. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Data Penelitian.....	52
B. Pembahasan.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Implikasi.....	70
C. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	38
Gambar 2. Uji Nomalitas	54
Gambar 3. Uji Homogenitas	55
Gambar 4. Hasil Uji <i>Independent Sampel t-Test</i>	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama dan Lisensi Pelatih di <i>Global Basketball Academy</i>	31
Tabel 2. Jadwal Latihan <i>Global Basketball Academy</i> Yogyakarta.....	31
Tabel 3. Nama dan Lisensi Pelatih di <i>Astro Basketball Academy</i>	32
Tabel 4. Jadwal Latihan <i>Astro Basketball Academy</i> Yogyakarta	32
Tabel 5. Skala Likert	45
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba	47
Tabel 7. Kisi-kisi Angket Penelitian	49
Tabel 8. Konversi Data Kuantitatif ke Kualitatif.....	51
Tabel 9. Uji Validitas	53
Tabel 10. Hasil Penelitian <i>Global Basketball Academy</i> Yogyakarta.....	58
Tabel 11. Hasil Penelitian <i>Astro Basketball Academy</i> Yogyakarta	59
Tabel 12. Perbedaan Hasil Persentase Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pelatih	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Coba Instrumen Penelitian.....	76
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian <i>Global Basketball Academy</i>	77
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian <i>Astro Basketball Academy</i>	78
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian <i>Global Basketball Academy</i>	79
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian <i>Astro Basketball Academy</i>	80
Lampiran 6. Angket Penelitian	81
Lampiran 7. Data Uji Coba Instrumen Penelitian	84
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	84
Lampiran 9. Uji Validitas Instrumen Penelitian	86
Lampiran 10. Data Penelitian <i>Global Basketball Academy</i> Yogyakarta	87
Lampiran 11. Data Penelitian <i>Astro Basketball Academy</i> Yogyakarta.....	87
Lampiran 12. Uji Normalitas	88
Lampiran 13. Uji Homogenitas.....	89
Lampiran 14. Uji <i>Independent Sample t-Test</i>	91
Lampiran 15. Deskriptif Statistik.....	92
Lampiran 16. Data Exel	99
Lampiran 17. Dokumentasi.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh banyak orang untuk memelihara kesehatan baik jasmani dan rohani. Saat ini olahraga merupakan salah satu fenomena yang mendunia dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan bermasyarakat dan tentunya olahraga juga mampu memberikan prestasi yang luar biasa dan membanggakan. Salah satu olahraga yang digemari oleh banyak orang adalah bola basket. Bola basket adalah permainan bola besar yang dimainkan dua kelompok atau tim yang beranggotakan lima orang yang masing-masing tim menggiring, mengoper dan berusaha memasukkan bola ke dalam ring atau mencetak poin sebanyak mungkin (Fatahilah, 2018). Bola basket dapat dilakukan lapangan terbuka maupun tertutup, walaupun pertandingan profesional pada umumnya dilakukan di ruang tertutup.

Semakin populernya bola basket di Indonesia dan menjadi olahraga yang universal di kalangan masyarakat menjadikan bola basket sebagai salah satu olahraga favorit. Hal ini bisa dilihat dari semakin banyaknya *club* atau *academy* bola basket yang ada di Indonesia. Salah satu contoh *academy* bola basket yang ada di Indonesia khususnya di Yogyakarta adalah *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy*. *Global Basketball Academy* Yogyakarta adalah sebuah sekolah bola basket yang berdiri pada tahun 2016, terletak di Planet Futsal, jalan Ring Road Utara No.168, Ngringin, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan *Astro*

Basketball Academy terletak di *Auriga Eatery Coffee & Basketball Court & Lembah Fitness*, Jalan Kayen Raya No. 17, Kayen, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* merupakan suatu program pelatihan basket yang ditunjukkan untuk usia anak-anak hingga dewasa awal. Tujuan dari didirikannya *academy* ini adalah untuk memberikan pembelajaran kepada anak-anak yang memiliki minat dalam olahraga basket supaya mereka dapat memanfaatkan waktu luangnya untuk melakukan kegiatan yang positif dan juga dapat mencapai prestasi terbaiknya di olahraga bola basket.

Salah satu tujuan dari olahraga bola basket adalah pencapaian prestasi maksimal yang juga tak luput dari perhatian pemerintah dalam pengembangan olahraga prestasi. Menurut Fatahilah (2018, p. 12) “untuk mendapatkan pencapaian prestasi olahraga bola basket di Indonesia harus didukung oleh pembinaan dan pengembangan secara terencana, berjenjang dan berkelanjutan dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi keolahragaan. Selain itu dibutuhkan juga bakat kemampuan dan potensi untuk mencapai prestasi”. Berkaitan dengan ini, (Syafuruddin, 2013) mengemukakan ada dua faktor yang mempengaruhi dalam mencapai prestasi, faktor tersebut adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam diri atlet seperti kondisi fisik, teknik, taktik, mental (psikis), sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang datang dari luar diri atlet seperti sarana dan prasarana, pelatih, pembina, keluarga, organisasi, dana, iklim, makanan yang bergizi dan banyak lagi yang lainnya.

Pelatih yang berkompeten merupakan salah satu kunci utama untuk membantu atlet meraih prestasi. Pelatih yang ahli dalam bidangnya akan lebih mudah membuat dan menerapkan program latihan untuk membantu atlet meraih prestasi puncak. Pelatih yang berkompeten akan mencetak atlet-atlet yang handal dan berprestasi. Selain itu, pelatih harus bisa mengamati segala kekurangan dan kelebihan dari atletnya, baik saat latihan dan maupun saat bertanding. Seperti yang dijelaskan Irianto (2002, p. 18) bahwa “pelatih harus mampu berperan sebagai guru, pelatihan, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan, dan sebagai mahasiswa”. Tentu menjadi seorang pelatih bukanlah perkara mudah dan membutuhkan beberapa persyaratan. Ditambahkan (Sukadiyanto, 2011, p. 4-5) bahwa syarat menjadi pelatih antara lain memiliki: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Tentunya, jika seorang pelatihan tidak mempunyai kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatihan akan berkurang, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima dalam hal ini atlet juga akan berkurang.

Menurut Rohaeni dan Marwa (2018, p. 314) “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”. Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin

memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Kepuasan menurut Kotler (2002, p. 145) adalah “perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Agar mendapatkan prestasi yang baik, seorang siswa tidak hanya membutuhkan teknik dan fisik yang baik, tetapi juga faktor mental yang didapatkan melalui orang tua. Orang tua juga memegang peranan yang penting dan amat berpengaruh atas pendidikan anak-anak. Orang tua memiliki tanggung jawab untuk mendidik, mengasuh dan membimbing anak-anaknya untuk mencapai tahapan tertentu yang menghantarkan anak untuk siap dalam kehidupan bermasyarakat. Sumber utama yang mendorong siswa untuk berprestasi adalah motivasi dari orang tua, namun saat ini banyak orang tua yang tidak menyadari hal tersebut. Novrinda, dkk, (2017, p. 75) menyatakan “kebutuhan anak tergantung dari keluarga, karena orang tua yang paling berperan untuk memenuhi segala kebutuhan anak. Orang tua juga menjadi sumber utama semangat serta kemauan dari anak untuk melakukan apapun termasuk kegiatan olahraga. Nantinya orang tua yang akan juga menentukan kelanjutan kegiatan dari anak tersebut”.

Loyalitas orangtua merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan orangtua terhadap pelatihan bola basket di *Global Basketball Academy* dan

Astro Basketball Academy Yogyakarta. (Rahma & Hartoyo, 2010, p. 173) menjelaskan proses pembentukan kepuasan melalui *the expectancy disconfirmation model*, yaitu kepuasan yang terbentuk setelah membandingkan harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*) dengan kinerja produk sesungguhnya (*actual performance*). Sementara itu, *attribution theory* Mowen & Minor (1998, p. 32) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan terbentuk karena kualitas atribut produk. Atribut produk tersebut terdiri atas atribut internal dan atribut eksternal. Atribut internal berkaitan dengan baik/buruknya kualitas produk. Sementara itu yang dimaksud dengan atribut eksternal adalah keramahan pegawai terhadap pelanggan, pelayanan penjual, dan adanya potongan harga”. (Rangkuti, 2002, p. 30) menegaskan bahwa apabila seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka seseorang tersebut akan kecewa atau tidak puas. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 5 Juni 2023, didapatkan beberapa fenomena yang ada di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Contoh fenomena tersebut adalah banyak atlet yang datang tidak secara rutin dikarenakan berlatih lebih dari satu tempat. Jadwal latihan yang berbarengan menjadi salah satu faktor atlet menjadi

tidak datang secara rutin saat pelatihan. Terdapat faktor perbedaan jumlah sumber daya manusia yaitu pelatih dengan jumlah atlet yang dilatih, perbedaan lisensi pelatih bola basket, dan sarana dan prasarana. Selama berdirinya *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* yang menjadi *academy* bola basket yang ada di Yogyakarta belum pernah melakukan penilaian kepuasan orang tua terhadap layanan pelatih.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* sehingga pihak dari *management* dan pelatih dapat mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelatih berdasarkan hasil yang didapat melalui penilaian persepsi dan harapan orang tua. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang semakin baik, tidak menutup kemungkinan jumlah atlet akan semakin meningkat tahun-tahun berikutnya.

B. Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Jumlah atlet berkurang dan tidak datang secara rutin dalam pelatihan di *Global Basketball Academy* Yogyakarta dikarenakan bertabrakan dengan jadwal latihan di *club* bola basket lainnya.
2. Terdapat faktor perbedaan jumlah sumber daya manusia yaitu pelatih dengan jumlah atlet yang dilatih, perbedaan lisensi pelatih bola basket, dan sarana dan prasarana.

3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.
4. Belum diketahuinya tingkat kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang dihadapi dan keterbatasan yang ada pada peneliti, serta agar penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas maka perlu adanya pembatasan masalah. Dan permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada perbandingan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta?
3. Apakah ada perbedaan antara kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumus masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.
3. Mengetahui perbedaan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik secara praktis maupun teoritis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai tambahan informasi, referensi, dan bahan kajian untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelatihan dan manajemen, serta mengetahui tentang pentingnya tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan di *academy* bola basket. Diharapkan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian yang sama atau sejenis untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga khususnya bola basket

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi *academy* bola basket khususnya di Yogyakarta dalam usaha meningkatkan kualitas

layanan dalam proses pembinaan atlet sehingga dapat berkembang dengan baik dan termotivasi untuk berlatih bola basket dengan kualitas pelatih yang diinginkan. Memberi pengetahuan terhadap kualitas layanan di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta dan digunakan sebagai bahan masukan atau saran kepada pengurus dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut (Rohaeni, 2018, p. 314) “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”. Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen. Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Lupiyoadi, 2004, p. 92).

Kotler (2002, p. 145) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-

harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang produk yang digunakan.

Tjiptono (2014, p. 353) kata “kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup banyak, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2014, p. 353) mengungkapkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”. Sedangkan Swan dalam Tjiptono (2014, p. 353) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Supranto (2006, p. 42) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini

barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki. Tjiptono (2006, p. 351) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan akan mendapatkan rasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, pelanggan tidak akan merasa puas apabila layanan yang menjadi kebutuhannya tidak sesuai dengan harapan.

Berdasarkan pendapat-pendapat dari para ahli mengenai definisi kepuasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan sebuah perasaan seseorang tentang senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja dari produk dengan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam hal ini apakah orang tua dari para atlet yang berlatih sudah merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih di *academy* bola basket.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa. Moenir (Yulairmi & Putu,

2007, p. 16), menyatakan agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan. Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Supranto (2006, p. 237) menyatakan dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Faktor keandalan (*reliability*): kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Faktor keandalan dalam penelitian ini misalnya kedatangan pelatih saat akan memulai pelatihan, ketepatan pelatih saat mulai latihan

- 2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Faktor ketanggapan dalam penelitian ini misalnya Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan, Tanggapan klub dan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya.
- 3) Faktor keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.
- 4) Faktor empati (*emphaty*): adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Faktor empati dalam penelitian ini misalnya Jaminan keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih, *Event / try out* pertandingan persahabatan dengan klub lain

5) Faktor berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Faktor berwujud dalam penelitian ini misalnya lapangan yang digunakan untuk latihan nyaman, penerangan di dalam lapangan/ruangan.

2. Hakikat Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Beberapa ahli berpendapat mengenai pengertian dari kualitas, menurut (Gaspersz, 2006, p. 1) menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan menurut Kotler (2000, p. 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.

Zeithml, et al., (2006, p. 117) menjelaskan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

- 1) Keandalan: kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya.
- 2) Daya Tanggap: keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Jaminan: pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
- 4) Empati: perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.
- 5) Bukti Fisik: penampilan dari fasilitas fisik, peralatan dan pegawai.

Kualitas pelayanan atau *customer service* dapat dibedakan menjadi dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan yang dimaksud berupa peningkatan kualitas pelayanan untuk lebih baik lagi. Dalam prosesnya, perubahan kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya seperti *survey* atau observasi kepada pelanggan berupa masukan, pendapat, ataupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas yang dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

b. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Lupiyodi & Hamdani dalam Indrasari (2019, p. 63-64) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan, yaitu:

- 1) Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitar.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan kinerja harus sesuai seperti harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsive*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Komponennya berwujud komunikasi (*communication*),

kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Kualitas menjadi sebuah kunci bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat ataupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan sebuah strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

3. Hakikat Pelatih

a. Pengertian Pelatih

Pelatih merupakan subjek yang dominan mempengaruhi pembinaan atlet secara langsung. Standarisasi pelatih diperlukan untuk menciptakan sistem pembinaan yang objektif serta terukur. Pelatih tidak dapat mengoptimalkan potensinya tanpa dukungan organisasi yang baik. Pelatih pada umumnya menangani 4 fungsi atau

tugas, yaitu untuk meningkatkan kualitas fisik, teknik, taktik, dan strategi sekaligus (Sugiani, 2014, p. 133). Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

Harsono (2015, p. 31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya prestasi atlet banyak tergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan seorang pelatih, pendidikan formal dalam ilmu olahraga dan kepelatihan akan sangat membantu segi kognitif dan psikomotorik dari pelatih. Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih adalah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

b. Gaya Kepemimpinan Pelatih

Gaya kepemimpinan pelatih antara satu dengan yang lainnya memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Setiap pelatih memiliki gaya kepemimpinannya yang khas dan gaya kepemimpinan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Menurut (Situmorang, 2012) ada 4 gaya kepemimpinan yaitu gaya demokratis,

gaya otoriter, gaya yang lebih memperhatikan atlet (*people centered*), dan gaya yang lebih menekankan pada tugas (*task-oriented*).

1) Gaya Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis adalah suatu kemampuan dalam mempengaruhi orang lain agar dapat bersedia untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan berbagai cara atau kegiatan yang dapat dilakukan dimana ditentukan bersama antara bawahan dan pimpinan. Gaya tersebut terkadang disebut sebagai gaya kepemimpinan yang terpusat pada anak buah, kepemimpinan dengan adanya kesederajatan, kepemimpinan partisipatif atau konsultatif. Pemimpin yang berkonsultasi kepada anak buahnya dalam merumuskan suatu tindakan putusan bersama (Mattayang, 2019). Pelatih yang memiliki gaya ini pada umumnya memiliki ciri-ciri:

- a) Bertindak dengan cara yang ramah dan akrab.
- b) Membuka kesempatan tim sebagai suatu keutuhan dalam menyusun rencana
- c) Memperbolehkan anggota kelompok atau tim untuk saling berhubungan/berinteraksi dengan anggota tim yang lain tanpa harus meminta izin kepada pelatih.
- d) Menerima saran-saran.
- e) Tidak banyak memberikan instruksi atau perintah pada anggota tim.

2) Gaya Otoriter

Gaya otoriter adalah gaya pemimpin yang telah memusatkan segala keputusan dan kebijakan yang ingin diambil dari dirinya sendiri dengan secara penuh. Gaya kepemimpinan otoriter menguntungkan dalam keadaan-keadaan tertentu. Selain itu, juga menunjukkan bahwa gaya ini dilakukan terutama jika kecepatan dan tindakan diperlukan secara mendesak. Dengan kata lain, jika dalam kelompok besar yang melibatkan tugas-tugas yang kompleks, memerlukan tindakan dan pengambilan keputusan yang cepat maka gaya kepemimpinan otoriter dapat juga digunakan agar membuat atlet merasa lebih aman dan terlindungi dalam situasi-situasi tertekan. Gaya otoriter pada umumnya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Menggunakan otoritas atau kewenangan untuk mengendalikan atletnya.
- b) Bersifat memerintah kepada atletnya.
- c) Bertindak dengan cara yang dipengaruhi oleh perasaan tidak manusiawi (impersonal).
- d) Berusaha melakukan hal-hal menurut kepercayaan atau kehendaknya saja.
- e) Memberi sanksi (hukuman) pada atlet yang tidak menuruti perintahnya.

f) Menentukan pembagian tugas/kerja yang seharusnya dilakukan.

g) Menilai kekuatan atau kondisi gagasannya.

3) Gaya yang Lebih Memperhatikan Atlet (*People Centered*)

Pelatih yang lebih menitik beratkan pada penemuan kebutuhan personal atlet. Dalam situasi yang menyenangkan, akan lebih efektif jika seorang pelatih menerapkan gaya kepemimpinan yang lebih memperhatikan atlet. Jika posisi kekuasaan pemimpin cukup kuat, maka pemimpin yang lebih memperhatikan atlet akan lebih sesuai, yaitu dalam upaya mengembangkan hubungan yang lebih baik dengan atletnya.

Keuntungan gaya kepemimpinan *people centered* adalah:

a) Dapat mengurangi ketegangan dan kecemasan, meskipun tugas tidak dijalankan dengan baik atau kalah dalam bertanding.

b) Dapat berkomunikasi lebih baik dengan atlet-atlet yang bimbang, gelisah, dan merasa tidak pasti.

c) Lebih efektif dalam situasi yang menyenangkan baginya, yaitu dimana para atlet membutuhkan bimbingan dalam membuat keputusan

4) Gaya yang Lebih Menekankan pada Tugas (*Task-Oriented*)

Seorang pelatih yang lebih menekankan pada tugas dalam gaya kepemimpinannya, cenderung menitik beratkan pada

pencapaian kemenangan dalam kompetisi. Jika pemimpin memiliki dukungan kelompok, tugasnya jelas, dan memiliki banyak kekuasaan maka gaya kepemimpinan *task oriented* lebih cocok. Demikian pula halnya dalam situasi yang sangat tidak menguntungkan, seperti halnya seorang pemimpin yang memiliki hubungan yang jelek dengan anggotanya, tugasnya tidak jelas, dan pemimpin tersebut memiliki kekuasaan resmi yang sedikit, maka gaya kepemimpinan *task-oriented* dapat juga dilakukan. Kelebihan penerapan gaya kepemimpinan task-oriented adalah:

- a) Lebih efisien, segala usaha ditujukan kepada tugas yang harus dilaksanakan.
- b) Tidak banyak membuang waktu untuk komunikasi pribadi dengan atlet dan antara atlet.
- c) Pemberian instruksi yang cepat, tegas, dan langsung pada tugas yang harus dijalankan.
- d) Efektif dalam situasi yang menguntungkan atau tidak bagi pemimpin, misalnya banyak atlet yang bandel, kurang disiplin, dan butuh kepemimpinan yang tegas.

c. Komunikasi Pelatih

Di dalam proses berlatih, diperlukan komunikasi yang baik antara pelatih dan atlet. Proses komunikasi merupakan dua arah, mencakup bicara dengan orang lain dan mendengarkan orang lain. Menurut Irianto (2002, p. 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.

Ditambahkan juga selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi: (1) Menghargai bakat atlet. (2) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (3) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (4) Jujur, (5) Terbuka, (6) Penuh perhatian, (7) Mampu menerapkan sistem control. Seorang pelatih yang baik selalu belajar kapan dan bagaimana cara berbicara dan mendengarkan atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan secara teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih. Berkomunikasi dengan atlet tidak hanya saat atlet mempunyai masalah saja tetapi dilakukan setiap saat.

d. Tugas dan Peran Pelatih

Coach (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting dalam proses berlatih melatih. Sukadiyanto (2005, p. 4) menjelaskan bahwa “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”.

Menurut Harsono (2015, p. 5). “tugas utama seorang pelatih adalah 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”.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam. Berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti yang dikemukakan oleh Thomson dalam Irianto (2002, p. 17-18), pelatih harus mampu berperan sebagai berikut: (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 massa, (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan, (10) Ahli sains, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatih yang 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, dan ahli ilmu pengetahuan.

e. Kualitas Pelatih yang Baik

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Sukadiyanto (2011, p. 4-5) menyebutkan :syarat-syarat seorang pelatih antara lain memiliki: (1) Kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) Pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) Dedikasi dan komitmen melatih, (4) Memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Agar mampu melaksanakan tugas dan mengemban peranannya dengan baik, seorang pelatih perlu memiliki kewibawaan, sebab dengan kewibawaan akan memperlancar proses berlatih melatih. Dengan kewibawaan yang baik, seorang pelatih akan dapat bersikap baik dan lebih disegani oleh siswa”.

Menurut (Fikri, 2018) adapun syarat-syarat menjadi seorang pelatih yang baik, yaitu:

- 1) Mempunyai kondisi fisik dan ketrampilan 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: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
- 4) Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

4. Hakikat Orang Tua

Manusia pertama hidup di dalam lingkungan keluarga dan interaksi pertama dilakukan dengan orang tua yang telah mengandung, melahirkan, merawat, membimbing, dan mendidiknya. Dalam sebuah keluarga yang mendapat sorotan pertama kali adalah orang tua. Peran orang tua sangatlah besar dan sentral bagi anak-anaknya. Menurut Ruli (2020, p. 144) :orang tua adalah komponen keluarga yang terdiri dari ayah dan ibu, dan merupakan hasil dari sebuah ikatan perkawinan yang sah yang dapat membentuk sebuah keluarga. Orang tua memiliki tanggung jawab untuk mendidik, mengasuh dan membimbing anak-anaknya untuk mencapai tahapan tertentu yang menghantarkan anak untuk siap dalam kehidupan bermasyarakat”.

Sedangkan menurut (Mardiyah, 2015, p. 112) orang tua adalah orang yang pertama dikenal oleh anak, yang memberikan kesan pertama pada anak dan membimbing tingkah laku anak. Orang tua merupakan orang yang lebih tua atau orang yang dituakan. Namun umumnya di masyarakat

pengertian orang tua itu adalah orang yang telah melahirkan kita ke dunia ini, yaitu bapak dan ibu. Ibu dan bapak juga yang mengasuh dan yang membimbing anaknya dengan cara memberikan contoh yang baik dalam menjalani kehidupan sehari-hari, selain itu orang tua juga telah memperkenalkan anaknya kedalam hal-hal yang terdapat di dunia dan menjawab secara jelas tentang suatu yang tidak dimengerti oleh anak. Maka pengetahuan yang pertama diterima oleh anak adalah dari orang tuanya. Karena orang tua adalah pusat kehidupan rohani si anak dan sebagai penyebab berkenalnya dengan alam luar, maka setiap reaksi emosi anak dan pemikirannya di kemudian hari terpengaruh oleh sikapnya terhadap orang tuanya di permulaan hidupnya dahulu. Jadi, orang tua atau ibu dan bapak memegang peranan yang penting dan amat berpengaruh atas pendidikan anak-anak.

(Ayuna, 2017, p. 7) mendefinisikan pengertian dari orang tua adalah orang tua dewasa yang turut bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup anak, yang termasuk dalam pengertian ini adalah ayah dan ibu, kakek, nenek, paman, bibi, kakak atau wali. Orangtua di dalam keluarga adalah sosok pemimpin yang mengatur pola komunikasi dan tingkah laku anggota keluarganya. Seorang anak biasanya menjadi target utama dari orangtua untuk mendapatkan kasih sayang yang penuh. Sosok orangtua harus bisa menjadi seorang teladan untuk dapat ditiru oleh anak. Dari beberapa pendapat di tersebut dapat disimpulkan bahwa orang tua

merupakan orang yang paling dekat dengan anak dan bertanggung jawab secara penuh terhadap anak.

5. Profil Global Basketball Academy Yogyakarta

Global Basketball Academy Yogyakarta adalah sebuah sekolah bola basket yang terletak di Planet Futsal, Jl. Ring Road Utara No.168, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Academy* ini berdiri pada sekitar tahun 2016. *Global Basketball Academy* Yogyakarta merupakan suatu program pelatihan basket yang ditunjukkan untuk usia anak-anak hingga dewasa awal. Pada awalnya, *academy* ini didirikan atas dasar dedikasi seorang junior kepada seniornya, dimana senior tersebut sudah dianggap sebagai orangtua namun beliau jatuh sakit. Senior tersebut suka dengan olahraga basket dan dulunya beliau juga seorang pelatih dan juga pengurus dari PERBASI. Maka program pelatihan basket ini didirikan agar beliau semangat lagi untuk tetap bertahan hidup, saat ini beliau dapat melawan penyakitnya dan sudah sembuh dari penyakit yang diderita.

Tujuan dari didirikannya *academy* ini adalah untuk memberikan pembelajaran kepada anak-anak yang memiliki minat dalam olahraga basket supaya mereka dapat memanfaatkan waktu luangnya untuk melakukan kegiatan yang positif dan dapat mencapai prestasi terbaiknya di olahraga bola basket. Berikut adalah inisial nama pelatih di *Global Basketball Academy* beserta lisensi:

Tabel 1. Nama dan Lisensi Pelatih di *Global Basketball Academy*

No.	Inisial Pelatih	Lisensi Pelatih
1.	TP	B
2.	DC	C
3.	PDP	C
4.	MVJ	C

Adapun jadwal latihan *Global Basketball Academy* Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Latihan *Global Basketball Academy* Yogyakarta

No	Hari dan Jam	Tingkat	Kelompok Umur
1.	Senin, 17.00- 19.00 WIB	Dasar	KU <i>under</i> 10-12 tahun
2.	Rabu, 17.00- 19.00 WIB	Dasar, menengah, mahir	KU <i>under</i> 10-12 tahun, KU 12-14 tahun, dan KU 15-16
3.	Jumat, 17.00- 19.00 WIB	Menengah dan mahir	KU 12-14 tahun, dan KU 15-16

6. Profil Astro Basketball Academy Yogyakarta

Astro Basketball Academy beralamat di *Auriga Eatery Coffee & Basketball Court & Lembah Fitness*, Jalan Kayen Raya No. 17, Kayen, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Academy* ini berdiri pada Januari 2023 dan sekarang memiliki

total 9 pelatih. Tujuan dari didirikannya *academy* ini adalah sebagai wadah untuk menyalurkan minat dan bakat para anak-anak pada olahraga khususnya bola basket dan untuk memajukan bola basket Yogyakarta. *Academy* ini di khususkan untuk anak-anak pemula usia 6 sampai 12 tahun. Berikut adalah inisial nama pelatih di *Astro Basketball Academy* beserta lisensi:

Tabel 3. Nama dan Lisensi Pelatih di *Global Basketball Academy*

No.	Inisial Pelatih	Lisensi Pelatih
1.	YH	B
2.	M	C
3.	ARD	B
4.	RY	B
5.	ALN	B
6.	DAS	C
7.	RHS	-
8.	DAH	-
9.	MRKS	-

Adapun jadwal latihan di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4. Jadwal Latihan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

No.	Hari dan jam	Tingkat	Kelompok umur
1.	Rabu, 15.00-17.00 WIB	Dasar, menengah, mahir	KU 6-12 tahun

2.	Sabtu, 12.00-14.00 WIB	Dasar, menengah, mahir	KU 6-12 tahun
3.	Minggu, 12.00-14.00 WIB	Dasar, menengah, mahir	KU 6-12 tahun

B. Penelitian yang Relevan

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ayustina (2021) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Pada Akademi Sepakbola Putri di Kecamatan Ciasem”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih di Akademi sepak bola putri di Kecamatan Ciasem. Sampel penelitian sebanyak 20 subjek atlet dan 20 subjek orang tua pada akademi sepakbola di Kecamatan Ciasem, teknik sampling menggunakan sampling jenuh. Hasil penelitian data dari atlet diperoleh sebanyak 65% dalam kategori memuaskan, 25% dalam kategori tidak memuaskan, dan 10% dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan data dari orang tua diperoleh sebanyak sebanyak 5% dalam kategori sangat memuaskan, 50% dalam kategori memuaskan, 35% dalam

kategori tidak memuaskan, dan 10% dalam kategori sangat tidak memuaskan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Dwi Novianto (2019) dengan judul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta. Sampel penelitian sebanyak 21 subjek dari 21 populasi orang tua atlet di sekolah balap sepeda Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta, teknik sampling menggunakan total sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (1 orang), “rendah” sebesar 28,57% (6 orang), “cukup” sebesar 28,57% (6 orang), “tinggi” sebesar 38.10% (8 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Amrih Ibnu Wicaksana (2013) dengan judul “Kualitas Layanan Pelatihan Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman. Metode penelitian deskriptif. Sampel penelitian sebesar 25% dari populasi dan berjumlah 83 subjek di sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman. Kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman secara umum

dalam kategori sedang dengan persentase sebesar 43,37%, dan ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangibles* dengan persentase sebesar 77.53% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Empathy* dengan persentase sebesar 79,26% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Reliability* persentase sebesar 71.08% dan masuk dalam kategori baik, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 69,73% dan masuk dalam kategori baik, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 75,85% dan masuk dalam kategori sangat baik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Najib Mubaroq (2022) dengan judul “Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Atlet di SSB se Kabupaten Temanggung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet di SSB se Kabupaten Temanggung dengan menggunakan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sampel penelitian berjumlah 35 subjek dari total 138 atlet, teknik sampling menggunakan proporsional random sampling. Hasil penelitian dan pembahasan diperoleh dari tingkat kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet di SSB se Kabupaten Temanggung sebagian besar berkategori Memuaskan sebesar 31,43%, kategori Cukup sebesar 31,43%, kategori Kurang Memuaskan sebesar 22,86%, kategori Sangat Kurang Memuaskan sebesar 8,57%, dan kategori sangat Memuaskan sebesar 5,71%.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nanang Fatihi Allafal Fikri (2018) dengan judul “Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola (SSB) di Kabupaten Bantul. Metode penelitian deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 45 subjek dari 3 SSB di Kabupten Bantul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

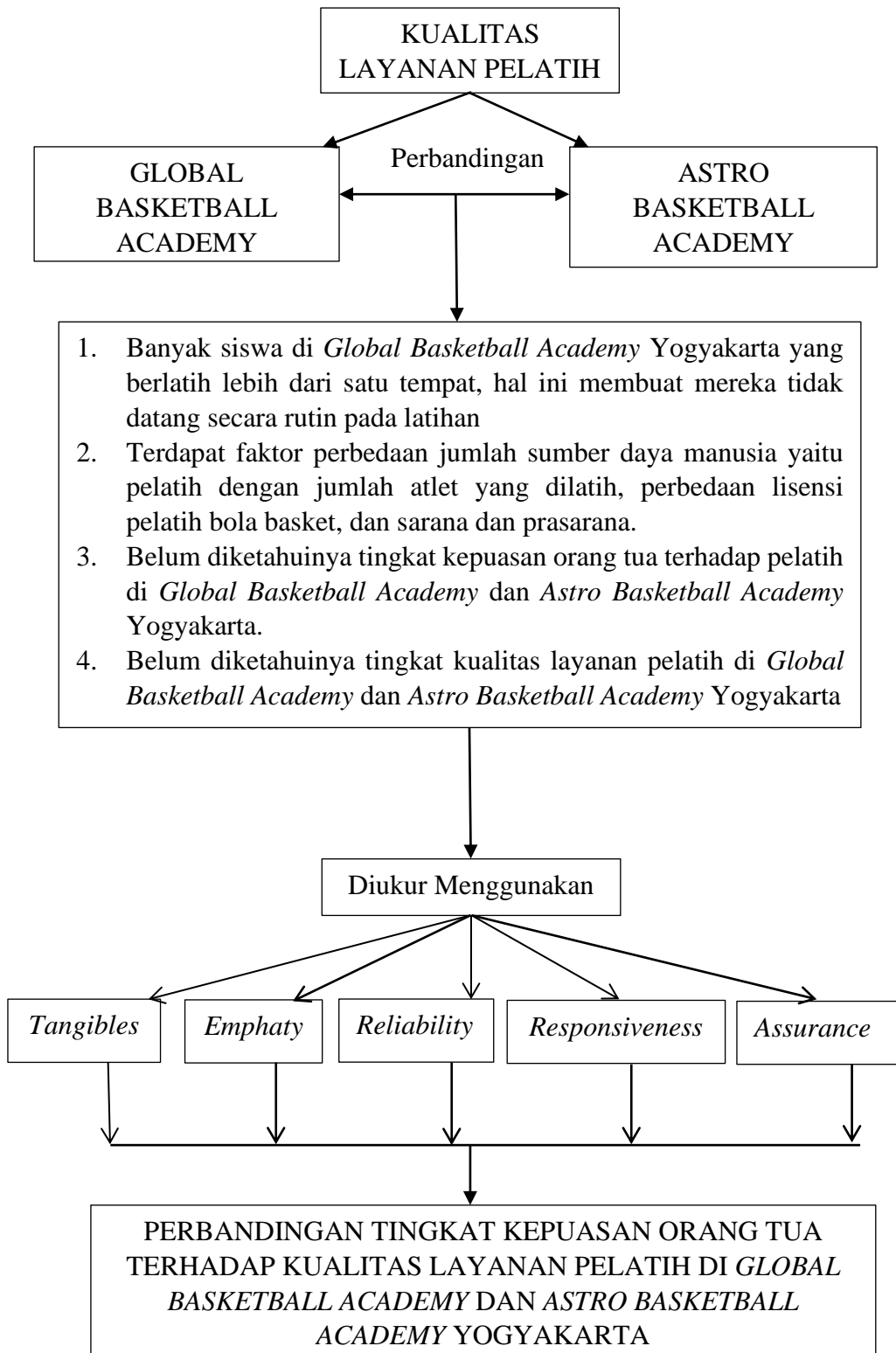
C. Kerangka Berpikir

Kepuasan merupakan sebuah bentuk pengamatan yang berhubungan dengan suatu perasaan yang dimana bentuk perasaan yang dirasakan dan dinilai oleh setiap individu yang terdiri dari suatu harapan yang menyenangkan jika harapan yang diinginkan dapat dipenuhi atau tidak menyenangkan jika tidak memenuhi harapan. Antara individu yang satu dengan yang lainnya memiliki suatu perasaan yang berbeda terhadap cara pandang masing-masing, sehingga cara pandang akan berbeda antara individu dan orang lain.

Banyak siswa di *Global Basketball Academy* Yogyakarta yang berlatih lebih dari satu tempat, hal ini membuat mereka tidak datang secara rutin pada pelatihan. Selama berdirinya *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball*

Academy yang menjadi *academy* bola basket yang ada di Yogyakarta belum pernah melakukan penilaian kepuasan orang tua terhadap layanan pelatih. Terdapat faktor perbedaan jumlah sumber daya manusia yaitu pelatih dengan jumlah atlet yang dilatih, perbedaan lisensi pelatih bola basket, dan sarana dan prasarana. Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet untuk meraih prestasi terbaik. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut akan mengungkapkan kepuasan konsumen.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian teori di atas dan kerangka berpikir, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness*, dan *assurance*?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan orang tua di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness*, dan *assurance*?
3. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Hardani, et al. (2020, 54) penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2007).

Pendekatan kuantitatif dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik untuk menunjukkan hubungan antar variabel, dan adapula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman dan mendeskripsikan banyak hal (Subana & Sudrajat, 2005). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup (*closed questionnaire*).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di *Global Basketball Academy* yang beralamat di Planet Futsal, Jalan Ring Road Utara No.168, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan, *Astro Basketball Academy* beralamat di *Auriga Eatery Coffee & Basketball Court & Lembah Fitness*, Jalan Kayen Raya No. 17, Kayen, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa

Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Margono, 2004). Tujuan dari populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua dari atlet *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 60 orang.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2007, p. 56) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling incidental*. *Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja subjek yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016, p. 124). Adapun sampel dari penelitian ini adalah orang tua yang dijumpai di tempat latihan *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

Adapun cara menentukan jumlah sampel pada *sampling incidental* yaitu dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel

N = besar populasi

α = Margin of Error Maximum, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (10%)

a. *Global Basketball Academy* Yogyakarta

Dari data yang diperoleh di lapangan, jumlah total atlet di *Global Basketball Academy* adalah 40 orang.

$$n = \frac{40}{1 + 40 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{40}{1 + 40 (0,01)}$$

$$n = \frac{40}{1 + 0,4}$$

$$n = \frac{40}{1,4}$$

$$n = 28,571$$

Untuk meminimalisir kekurangan data maka dibulatkan menjadi 30 sampel.

b. *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

Dari data yang diperoleh di lapangan, jumlah total atlet di *Astro Basketball Academy* adalah 30 orang.

$$n = \frac{30}{1 + 30 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{30}{1 + 30 (0,01)}$$

$$n = \frac{30}{1 + 0,3}$$

$$n = \frac{30}{1,3}$$

$$n = 23,076$$

Untuk meminimalisir kekurangan data maka dibulatkan menjadi 30 sampel.

D. Defisini Operasional Variabel Penelitian

Arikunto (2006, p. 118) menjelaskan bahwa “variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah perbedaan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatih bola basket di *Global Basketball Academy dan Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Definisi operasionalnya adalah perbandingan tingkat perasaan orang tua atau wali dari kinerja pelatih di *Global Basketball Academy dan Astro Basketball Academy* Yogyakarta yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu;

1. Berwujud (*tangibles*) 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.

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

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian.

Adapun mekanismenya sebagai berikut:

- a. Peneliti meminta surat izin kepada Fakultas.
- b. Peneliti mencari data orang tua/wali di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

- c. Peneliti menyebarkan angket kepada responden yaitu orang tua yang ditemui di tempat latihan *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy*.
 - d. Peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil dari pengisian angket.
 - e. Setelah memperoleh data penelitian, peneliti mengambil kesimpulan dan saran.
2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup (*closed questionnaire*). Menurut Arikunto (2006, p. 168) “angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (√) pada kolom atau tempat yang sesuai”. Angket ini menggunakan skala bertingkat yaitu skala Likert dengan empat pilihan jawaban. Adapun skala Likert yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Skala Likert

Pernyataan	Alternatif Pilihan			
	SS	S	TS	STS
Positif	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4

Mardapi (2008) menyatakan bahwa dalam menyusun instrumen ada tiga langkah yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Mendefinisikan konstruk, yaitu konstruk atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pelatih, yaitu

mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket.

- b. Menyidik faktor, yaitu menyidik unsur-unsur atau faktor-faktor yang menyusun konsep. Dari ubahan di atas dijabarkan menjadi faktor yang diukur antara lain: kemampuan melihat masalah, kemampuan menciptakan ide-ide baru sebagai upaya pemecahan masalah dan terbuka terhadap hal-hal yang baru. Faktor-faktor ini akan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Faktor kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.
- c. Menyusun butir-butir, yaitu menyusun butir-butir pertanyaan yang berdasarkan faktor-faktor yang menyusun konstruk. Selanjutnya faktor-faktor di atas akan dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrumen penelitian.

Instrumen penelitian diadopsi dari penelitian Bayu Dwi Novianto (2019) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelatihan Balap Sepeda Di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta”. Kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor butir	
			Favorable	Unfavorable
Kualitas layanan	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8	
	<i>Emphaty</i>	a. Komunikasi b. Perhatian c. Kemudahan	9, 10, 11, 12 13, 14, 15 17, 18	16
	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan pelatih	19 21, 22, 23, 24 25, 26	20
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan pelatih b. Penghargaan dari pelatih	27, 28 29, 30	
	<i>Assurance</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Jaminan pelatih yang berkualitas	31, 32 35, 36, 37, 38	33, 34

F. Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diujicobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Menurut Arikunto (2006, p. 42) tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen, mencari pengalaman dan mengetahui realibilitas. Uji coba instrumen dilakukan di Bima Perkasa *Basketball Academy* Yogyakarta.

Instrumen terdiri dari 38 butir soal mengenai layanan pelatih bola basket. Instrumen tes dibagi menjadi 5 faktor. Faktor *tangibles* sebanyak 8 butir soal, faktor *emphaty* sebanyak 10 butir soal, faktor *reliability* sebanyak 8 butir soal, faktor *responsiveness* sebanyak 4 butir soal, dan faktor *assurance* sebanyak 8 butir soal. Berikut merupakan deskripsi hasil uji coba instrumen tes penelitian yang bertujuan untuk mengetahui “Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta”.

1. Uji Validitas

Siregar (2014, p. 46) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Cara untuk mengukur validitas yaitu dengan teknik korelasi *Product Moment* pada taraf signifikan 5%. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Person yang dikenal dengan rumus korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2006).

Validitas butir diketahui dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dengan skor total. Butir pertanyaan yang sahih atau valid apabila mempunyai r hitung $\geq r$ tabel yang sudah disesuaikan dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Penelitian ini memiliki nilai r table 0,514. Berdasarkan uji dengan menggunakan bantuan SPSS *Statistic 22* didapatkan hasil uji validitas 36 butir soal dinyatakan valid dan 2 butir soal dinyatakan tidak valid yaitu butir soal nomor 28 dan 30. Dari hasil tersebut didapatkan angket penelitian pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 7. Kisi-kisi Angket Penelitian

Variabel	faktor	Indikator	Nomor butir	
			Favorable	Unfavorable
Kualitas layanan	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8	
	<i>Emphaty</i>	a. Komunikasi b. Perhatian c. Kemudahan	9, 10, 11, 12 13, 14, 15 17, 18	16
	<i>Reliabilit</i> y	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan pelatih	19 21, 22, 23, 24 25, 26	20

	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan pelatih b. Penghargaan dari pelatih	27 28	
	<i>Assurance</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Jaminan pelatih yang berkualitas	29, 30 33, 34, 35, 36	31, 32

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010). Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sahih saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk memperoleh reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010). Instrumen dikatakan reliabel jika rhitung > rtabel dan sebaliknya jika rhitung < rtabel instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai rhitung dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika rhitung $\geq 0,600$. Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan bantuan SPSS *Statistic 22* didapatkan hasil uji reliabilitas dengan nilai reliabilitas 0.966.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan orang tua di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang bersifat kuantitatif dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan uji normalitas untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji *Kolomogorov Smirnov* dan uji *Levene*. Uji hipotesis menggunakan uji *Independent Sample T-test*. Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

Untuk menentukan kategori dalam penilaian pengelolaan hasil penelitian *skoring* atau penilain dengan kriteria konversi yang diadaptasi dari Robert Ebel L. (1972: 266) sebagai berikut:

Tabel 8. Konversi Data Kuantitatif ke Kualitatif

Persentase (Kuantitatif)	Kriteria (Kualitatif)
75-100	Sangat Memuaskan
50-74	Memuaskan
25-49	Cukup Memuaskan
0-24	Kurang Memuaskan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

1. Hasil Uji Coba Instrumen

Arikunto (2006, p. 42) tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen, mencari pengalaman dan mengetahui realibilitas. Uji coba instrumen dilakukan di Bima Perkasa Basketball Academy Yogyakarta. Instrumen terdiri dari 38 butir soal mengenai layanan pelatih bola basket. Instrumen tes dibagi menjadi 5 faktor, yaitu (1) *Tangibles* sebanyak 8 butir soal, (2) *Emphaty* sebanyak 10 butir soal, (3) *Reliability* sebanyak 8 butir soal, (4) *Responsiveness* sebanyak 4 butir soal, dan (5) *Assurance* sebanyak 8 butir soal. Berikut merupakan deskripsi hasil uji coba instrumen tes penelitian yang bertujuan untuk mengetahui “Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta”

a. Uji Validitas

Butir pertanyaan yang sah atau valid apabila mempunyai r hitung $\geq r$ tabel yang sudah disesuaikan dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Penelitian ini memiliki nilai r table 0,514. Berdasarkan uji dengan menggunakan bantuan SPSS *Statistic* 22 didapatkan hasil uji validitas 36 butir soal dinyatakan valid dan 2 butir soal dinyatakan tidak valid

yaitu butir soal nomor 28 dan 30. Hasil r hitung pada setiap butir soal dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Validitas

No	thitung	Hasil	No	thitung	Hasil
1	0.718	Valid	21	0.819	Valid
2	0.844	Valid	22	0.852	Valid
3	0.844	Valid	23	0.688	Valid
4	0.527	Valid	24	0.799	Valid
5	0.911	Valid	25	0.862	Valid
6	0.595	Valid	26	0.862	Valid
7	0.746	Valid	27	0.665	Valid
8	0.688	Valid	28	0.487	Tidak Valid
9	0.688	Valid	29	0.622	Valid
10	0.688	Valid	30	0.096	Tidak Valid
11	0.819	Valid	31	0.706	Valid
12	0.685	Valid	32	0.605	Valid
13	0.691	Valid	33	0.665	Valid
14	0.623	Valid	34	0.622	Valid
15	0.528	Valid	35	0.752	Valid
16	0.521	Valid	36	0.864	Valid
17	0.554	Valid	37	0.819	Valid
18	0.714	Valid	38	0.779	Valid
19	0.583	Valid			
20	0.577	Valid			

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan rumus koefisien *Alpha cronbach*. Instrumen dikatakan reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai r_{hitung} dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika $r_{hitung} \geq 0,600$. Berdasarkan hasil uji dengan

menggunakan bantuan SPSS *Statistic 22* didapatkan hasil uji reliabilitas dengan nilai reliabilitas 0.966.

2. Hasil Penelitian

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Hasil uji normalitas data kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta, sebagai berikut:

Gambar 2. Uji Normalitas

Tests of Normality							
	KUALITAS_LAYANAN	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEPUASAN	ASTRO_BA	.118	30	.200*	.941	30	.094
	GLOBAL_BA	.110	30	.200*	.937	30	.077

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil analisis pada gambar 2 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi data kualitas layanan *Astro Basketball Academy* lebih dari 0,05 yaitu 0,200 dan nilai signifikansi data kualitas layanan *Global Basketball Academy* juga lebih dari 0,05 yaitu 0,200. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa keduanya berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah prosedur uji statistik yang bertujuan untuk menunjukkan bahwa dua atau lebih kelompok sampel data diambil dari populasi yang memiliki varians yang sama. Hasil uji homogenitas penelitian ini menggunakan uji *Levene* yaitu sebagai berikut:

Gambar 3. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variance					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KEPUA SAN	Based on Mean	.040	1	58	.843
	Based on Median	.021	1	58	.886
	Based on Median and with adjusted df	.021	1	57.715	.886
	Based on trimmed mean	.046	1	58	.830

Berdasarkan hasil analisis pada gambar 3 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,843 dan berada diatas angka 0,05. Hal ini menyatakan bahwa data bervariasi homogen dan berdistribusi normal.

c. Uji *Independent Sample T-test*

Uji *Independent Sample T-test* digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata-rata dua sampel yang tidak

berpasangan. Persyaratan pokok dalam uji *Independent Sampel T-test* adalah data berdistribusi normal dan homogen (tidak mutlak). Dari hasil analisis uji normalitas dan uji homogenitas maka kesimpulan yang diperoleh adalah data berdistribusi normal dan homogen. Hasil uji *Independent Sampel t-Test* dijabarkan, sebagai berikut:

Gambar 4. Hasil Uji *Independent Sampel t-Test*

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
KEPUA SAN	Equal variances assumed	0,04	0,843	1,94	58	0,049	5,633	2,904	-0,179	11,446
	Equal variances not assumed			1,94	57,968	0,049	5,633	2,904	-0,179	11,446

Berdasarkan hasil uji T pada gambar 4 di atas menunjukkan bahwa data tersebut bervariasi sama atau *Equal Variance Assumed* dilihat dari tingkat signifikansi yang didapat sebesar $0,843 > 0,01$. Sedangkan, nilai signifikansi untuk menguji hipotesis pada variabel kualitas layanan menunjukkan angka 0,049 yang berarti berada dibawah batas nilai sig yang ditentukan yakni 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

Ho : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

Ha : Ada perbedaan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

d. Hasil Penelitian Deskriptif

1) Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta

Data hasil penelitian tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta pada penelitian ini diukur dengan 30 responden dengan menggunakan angket yang terdiri dari 36 butir pertanyaan. Instrument tes dibagi menjadi 5 faktor yaitu faktor *tangibles* sebanyak 8 butir, faktor *emphaty* sebanyak 8 butir, faktor *reliability* sebanyak 8 butir, faktor *responsiveness* sebanyak 2 butir, dan faktor *assuranve* sebanyak 8 butir. Hasil analisis data secara keseluruhan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Penelitian *Global Basketball Academy* Yogyakarta

Indikator	Jumlah Pertanyaan	Mean (rata-rata)	Persentase (%)	Kategori
<i>Tangibles</i>	8	98.5	82.08%	Sangat memuaskan
<i>Emphaty</i>	8	101.9	84.92%	Sangat memuaskan
<i>Reliability</i>	8	101.25	84.38%	Sangat memuaskan
<i>Responsiveness</i>	2	87	72.50%	Memuaskan
<i>Assurance</i>	8	97.88	81.56%	Sangat memuaskan
Total	36	97.31	81.09%	

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas menunjukkan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih berdasarkan faktor *tangibles* 82.08% (sangat memuaskan), faktor *emphaty* 84.92% (sangat memuaskan), faktor *reliability* 84.38% (sangat memuaskan), faktor *responsiveness* 72.50% (memuaskan), dan faktor *assurance* 81.56% (sangat memuaskan). Total persentase tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta sebesar 81,09%, hal ini menunjukkan bahwa para orang tua merasa sangat puas dengan kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta.

- 2) Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* di Yogyakarta

Data hasil penelitian tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta pada penelitian ini diukur dengan 30 responden dengan menggunakan angket yang terdiri dari 36 butir pertanyaan. Instrument tes dibagi menjadi 5 faktor yaitu faktor *tangibles* sebanyak 8 butir, faktor *emphaty* sebanyak 8 butir, faktor *reliability* sebanyak 8 butir, faktor *responsiveness* sebanyak 2 butir, dan faktor *assurance* sebanyak 8 butir. Hasil analisis data secara keseluruhan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Penelitian *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

Indikator	Jumlah Pertanyaan	Mean (rata- rata)	Persent ase (%)	Kategori
<i>Tangibles</i>	8	104.7 4	87.29%	Sangat memuaskan
<i>Emphaty</i>	8	105.7	88.08%	Sangat memuaskan
<i>Reliability</i>	8	102.6 3	85.52%	Sangat memuaskan
<i>Responsiveness</i>	2	100.5	83.75%	Sangat memuaskan
<i>Assurance</i>	8	103.2 5	86.04%	Sangat memuaskan
Total	36	103.3 6	86.14%	

Berdasarkan data pada tabel 9 di atas menunjukkan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih

berdasarkan faktor *tangible* 87.29% (sangat memuaskan), faktor *emphaty* 88.08% (sangat memuaskan), faktor *reliability* 85.52% (sangat memuaskan), faktor *responsiveness* 83.75% (sangat memuaskan), dan faktor *assurance* 86.04% (sangat memuaskan). Total persentase tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta sebesar 86,14%, hal ini menunjukkan bahwa para orang tua merasa sangat puas dengan kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

- 3) Perbedaan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

Berdasarkan perhitungan pada uji *Independent Sampel T-test* pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,049 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dengan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Perbedaan skor hasil perhitungan pada tiap dimensi dan indikator kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta dijelaskan melalui tabel berikut ini:

Tabel 12. Perbedaan Hasil Persentase Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pelatih

Indikator	Mean		Persentase (%)		Perbedaan Persentase
	Astro	Global	Astro	Global	
<i>Tangibles</i>	104.74	98.5	87.29%	82.08%	5,21%
<i>Emphaty</i>	105.7	101.9	88.08%	84.92%	3,16%
<i>Reliability</i>	102.63	101.25	85.52%	84.38%	1,14%
<i>Responsiveness</i>	100.5	87	83.75%	72.50%	11,25%
<i>Assurance</i>	103.25	97.88	86.04%	81.56%	4,48%
Total	103.36	97.31	86.14%	81.09%	4,58%

Berdasarkan perhitungan masing-masing indikator pada tabel 10 di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan pada setiap indikator kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* di Yogyakarta. Adapun perbedaan pada faktor *tangibles* 5,21%, faktor *emphaty* 3,16%, faktor *reliability* 1,14%, faktor *responsiveness* 11,25%, dan faktor *assurance* 4,48%.

B. Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 36 butir yang terbagi menjadi 5 faktor yaitu faktor *tangibles*, faktor *emphaty*, faktor *reliability*, faktor *responsiveness*, dan faktor *assurance*.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan orang tua di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta dan dapat meningkatkan kualitas pelatih di masa depan.

Berdasarkan uji *Independent Sampel t-Test* menunjukkan nilai signifikansi untuk menguji hipotesis pada variabel kualitas layanan menunjukkan angka 0,049 yang berarti berada dibawah batas nilai sig yang ditentukan yakni 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun H_0 dan H_a dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

H_a : Ada perbedaan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta adalah 81.09% dan berada dalam kategori sangat puas. Sedangkan tingkat kepuasan orang terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta adalah 86.14% dan berada dalam kategori sangat puas. Kemudian berdasarkan hasil data penelitian menunjukkan bahwa terdapat

perbedaan pada setiap indikator kualitas pelayanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Adapun perbedaan pada faktor *tangibles* 5,21%, faktor *emphaty* 3,16%, faktor *reliability* 1,14%, faktor *responsiveness* 11,25%, dan faktor *assurance* 4,48%. Dari hasil tersebut tersebut menunjukkan hasil yang sama-sama baik, akan tetapi *Astro Basketball Academy* lebih unggul dibandingkan *Global Basketball Academy*. Hasil penelitian dalam kategori cukup sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayustina (2021), Bayu Dwi Novianto (2019), Amrih Ibnu Wicaksana (2013), Achmad Najib Mubaroq (2022), dan Nanang Fatih Allafal Fikri (2018), sehingga penelitian yang didapatkan merupakan hasil yang relevan.

Adapun untuk mengetahui perbandingan tinggi buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih bola basket di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta, dapat diketahui melalui tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Kepuasan pelanggan yaitu orang tua terhadap pelatih bola basket di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari seseorang dapat terpenuhi yang menjadikan orang tersebut merasa puas. Jika pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta memberikan pelayanan yang memuaskan, maka orang tua juga akan merasa nyaman dan terpuaskan.

Irawan (2004, p. 4) mengemukakan bahwa “kepuasan seseorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality (servqual)*, dan *emotional factor*. Perusahaan atau penyedia jasa harus bisa mempertahankan kepuasan konsumennya”. Oleh karena itu sebagai yang memberikan jasa berupa layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta haruslah memperhatikan kualitas pelayanan yang dikenakan kepada orang tua sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas atas jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005, p. 53) menyatakan bahwa “adapun atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan”. Apabila pelatih bola basket di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta dapat memberikan layanan yang sesuai harapan orang tua dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila pelatih bola basket di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya maka bisa dipastikan bahwa pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005, p. 35), diketahui bahwa terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh saat seorang pelanggan

merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan loyalitas dan penghargaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

Pelanggan adalah seseorang yang menginginkan jasa atau produk terbaik. Oleh karena itu, setiap tempat produksi jasa atau barang berlomba untuk menyediakan jasa dan produk dengan cara yang cepat, tepat dan aman. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa layanan pelatih bola basket di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta sudah sangat baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen (orang tua). Baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih dapat diketahui melalui kepuasan para orang tua terhadap kualitas layanan pelatih. Kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari orang tua dapat terpenuhi yang akan membuat orang tua tidak banyak keluar

atau kesetiaan yang berlanjut di dalam *academy* bola basket. Jika pelatih bola basket di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta memberikan pelayanan yang memuaskan, dalam hal ini pelatih menunjukkan kualitasnya sebagai pelatih maka orang tua akan merasa nyaman dan terpuaskan atas kinerja pelatih tersebut.

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Sukadiyanto (2011, p. 4-5) menyebutkan “syarat-syarat seorang pelatih antara lain memiliki kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, dedikasi dan komitmen melatih, memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik”. Dalam suatu proses latihan, setiap pelatih dituntut untuk memiliki kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan suatu pertandingan berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu untuk menciptakan kepuasan di individu pemain setiap pelatih harus menanamkan sikap profesionalisme, berjiwa sportif, memiliki kejujuran, adil, memiliki kewibawaan, ketekunan, kepedulian terhadap pemain, berjiwa kepemimpinan, dan yang paling penting menguasai ilmu kepelatihan serta memiliki program latihan yang jelas sesuai dengan kelompok umur yang ada.

Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina pemain agar dapat mempunyai kemampuan 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 tingkatan kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh orang tua dari setiap pelatih yang membina anaknya. Indikasi 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: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan
4. Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya namun bukan berarti tidak memiliki kelemahan. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu 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. Orang tua peserta latihan di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta tidak selalu datang pada saat sesi latihan sehingga menyulitkan dan membuat ragu-ragu responden dalam memberikan jawaban pada angket yang disebar oleh peneliti.
3. Saat pengambilan data penelitian yaitu penyebaran angket kepada responden tidak dapat dipantau secara seksama dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu 81.09%. Terbagi menjadi 5 faktor, yaitu: faktor *tangibles* 82.08% (sangat memuaskan), faktor *emphaty* 84.92% (sangat memuaskan), faktor *reliability* 84.38% (sangat memuaskan), faktor *responsiveness* 72.50% (memuaskan), dan faktor *assurance* 81.56% (sangat memuaskan).
2. Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Astro Basketball Academy* Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu 86.14%. Terbagi menjadi 5 faktor, yaitu: faktor *tangibles* 87.29% (sangat memuaskan), faktor *emphaty* 88.08% (sangat memuaskan), faktor *reliability* 85.52% (sangat memuaskan), faktor *responsiveness* 83.75% (sangat memuaskan), dan faktor *assurance* 86.04% (sangat memuaskan).
3. Terdapat perbedaan pada setiap indikator kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta. Adapun perbedaan faktor *tangibles* sebesar 5,21%, faktor *emphaty* sebesar

3,16%, faktor *reliability* sebesar 1,14%, faktor *responsiveness* sebesar 11,25%, dan faktor *assurance* sebesar 4,48%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dikemukakan, maka pada uraian berikut akan peneliti sajikan implikasi hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat memberikan informasi mengenai perbandingan tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta.
2. Dengan hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Global Basketball Academy* Yogyakarta.
3. Hasil penelitian bisa dijadikan sebagai catatan bagi pelatih di *Global Basketball Academy* dan *Astro Basketball Academy* Yogyakarta mengenai kualitas layanan pelatih sehingga kualitas layanan yang belum memuaskan dapat diperbaiki dikemudian hari.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Bagi pelatih agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga orang tua peserta latihan merasa puas.
2. Bagi *academy* bola basket bisa memberikan layanan kualitas kepengurusan yang lebih baik agar *academy* dapat membantu atlet dalam

mencapai prestasi yang maksimal dan mampu mengembangkan potensi yang dimiliki.

3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian mengenai kualitas layanan pelatih di *academy* bola basket dengan metode lain agar mendapatkan hasil yang lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayuna, Q. (2017). Motivasi orang tua memasukkan anaknya pada kelompok bermain. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Anak*, Vol. I, No. 1
- Ayustina. (2021). Analisis tingkat kepuasan atlet dan orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatih pada akademi sepakbola putri di Kecamatan Ciasem. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fatahilah, A. (2018). Hubungan kelincahan dengan kemampuan dribbling pada siswa ekstrakurikuler bola basket. *Gelanggang Olahraga: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, Vol 1, (2).
- Fikri, N.F.A. (2018). Kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hardani., Adriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E.F., Istiqomah, R.R., Fardani, R.A., Sukmana, D.J., & Auliya, N.H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan olahraga. (teori dan metodologi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mardiyah. (2015). Peran orang tua dalam pendidikan agama terhadap pembentukan kepribadian anak. *Jurnal Kependidikan*, Vol 3, (2).
- Mattayang, B. (2019). Tipe dan gaya kepemimpinan: suatu tinjauan teoritis. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, Vol 2, (2).
- Mowen, JC & Minor, M. (1998). *Consumer behavior fifth edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mubarq. A. N. (2022). Kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet di SSB se kabupaten Temanggung. *Skripsi*: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Novianto, B.D. (2019). Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwasito BMX Racing School Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Novrinda, Kurniah, N, & Yulisdesni. (2017). Peran orangtua dalam pendidikan anak usia dini ditinjau dari latar belakang pendidikan. *Jurnal Potensia*, Vol 1, No 1.
- Rahma, A & Hartoyo. (2010). Pengaruh karakteristik orangtua dan sekolah terhadap tingkat kepuasan pelayanan pendidikan dasar. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, Vol 3 No 2.
- Rangkuti, (2002). *Measuring Customer Satification (Cetakan Ketiga)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robert Ebel L. (1972). *Essentials of Educational Measurement*. New Jersey: Prentice Hall Inc. Englewood Clift.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2, (2).
- Ruli, E. (2020). Tugas dan peran orang tua dalam mendidik anak. *Jurnal Edukasi Nonformal*. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Siregar, S. (2014). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Situmorang, A. S. (2012). Gaya kepemimpinan pelatih olahraga dalam upaya mencapai prestasi maksimal. *Online Jurnal_PKR-2_pdf*.
- Subana & Sudrajat. (2005). *Dasar-dasar penelitian Ilmiah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sugiani, N. (2014). Peran kualitas pelatih dalam meningkatkan motivasi berprestasi atlet tenis meja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Admistrasi Pendidikan*, Vol 2, (2).
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukadiyanto. (2011). *Pengantar teori dan metodologi melatih fisik*. Bandung: CV Lubuk Agung.
- Syafruddin. (2013). *Ilmu kepelatihan olahraga. teori dan aplikasinya dalam pembinaan olahraga*. Padang: FIK UNP.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wicaksana, A., I. (2013). Kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V, Bitner, & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Coba Instrumen Penelitian

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN

about blank



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

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

Nomor : B/550/UN34.16/LT/2023

25 Juli 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

Yth. **Bima Perkasa Basketball Academy**
Jl. Miliran III No.400, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Dacrah Istimewa
Yogyakarta

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

Nama : Putri Diang Pawestery
NIM : 19602244038
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan
Pelatih di Global Basketball Academy dan Astro Basketball Academy
Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 25 Juli - 1 Agustus 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.

Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan dan Alumni.



Guntur, M.Pd.
NIP. 19810926 200604 1 001

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

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian *Global Basketball Academy*

SURAT IZIN PENELITIAN

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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN 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/57/UN34.16/PT.01.04/2023

21 Agustus 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

**Yth . Global Basketball Academy
Jalan Ringroad Utara, No.168, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah
Istimewa Yogyakarta**

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

Nama : Putri Diang Pawestri
NIM : 19602244038
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan
Pelatih di Global Basketball Academy dan Astro Basketball Academy
Yogyakarta
Waktu Penelitian : 21 - 31 Agustus 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.



Wakil Dekan Bidang Akademik,
Mahasiswa dan Alumni,

Prof. Dr. Guntur, M.Pd.
NIP 19810926 200604 1 001

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

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian *Astro Basketball Academy*

SURAT IZIN PENELITIAN

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN 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/56/UN34.16/PT.01.04/2023

21 Agustus 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . **Astro Basketball Academy**
Jalan Kayen Raya, No.17, Kayen, Condongcatur, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa
Yogyakarta

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

Nama : Putri Diang Pawestery
NIM : 19602244038
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan
Pelatih di Global Basketball Academy dan Astro Basketball Academy
Yogyakarta
Waktu Penelitian : 21 - 31 Agustus 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.



Wakil Dekan Bidang Akademik,
Mahasiswa dan Alumni,

Prof. Dr. Guntur, M.Pd.
NIP 19810926 200604 1 001

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

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian *Global Basketball Academy*



GLOBAL BASKETBALL ACADEMY

Alamat:
Jl. Cenderawasih No.1 A, Demangan Baru,
Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

SURAT KETERANGAN

No: B/57/UN34.16/PT.01.04/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Dinda Ayu

Jabatan: Manager

Selaku manager bola basket Global Basketball Academy Yogyakarta,
menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama: Putri Diang Pawestari

NIM: 19602244038

Program Studi: Pendidikan Kepelatihan Olahraga-S1

Judul penelitian: Perbandingan tingkat kepuasan orang tua terhadap
kualitas layanan pelatih di Global Basketball Academy dan Astro Basketball
Academy Yogyakarta

Periode penelitian: 21-31 Agustus 2023

Benar-benar telah melaksanakan pengambilan data dalam rangka
penulisan tugas akhir skripsi di Global Basketball Academy Yogyakarta
pada tanggal 21-31 Agustus 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.



Global Basketball Academy
F.A.S.T.E.R.
FELLOWSHIP - ATTITUDE - SPORTSMANSHIP
TEAMWORK - EDUCATION - RESPECT

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian *Astro Basketball Academy*

 ASTRO BASKETBALL 
Jl Magelang 168 Yogyakarta
55241

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eldoan
Jabatan : Pemilik Club /Academy

Selaku pemilik Astro Basketball Academy , menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Putri Diang Pawestery
NIM : 19602244038
Program Studi : S1- Pendidikan Kepeleatihan Olahraga

Benar-benar melakukan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi di Astro Basketball Academy, dengan judul "Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pelatih di Global Basketball Academy dan Astro Basketball Academy Yogyakarta"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya

Yogyakarta, 18 Januari 2024
Pemilik Club/Academy

Eldoan

Lampiran 6. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN KUALITAS LAYANAN PELATIH

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda (√) pada tempat yang telah disediakan
3. Alternatif tanggapan

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

SS = Sangat setuju

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1.	Standar bola yang digunakan sudah sesuai				
2.	Jumlah bola yang digunakan pelatih mencukupi				
3.	Standar ukuran lapangan yang digunakan sudah sesuai				
4.	Tempat menyimpan/menaruh barang sudah mencukupi				
5.	<i>Cone</i> yang digunakan saat latihan mencukupi				
6.	Pelatih menggunakan <i>stopwatch</i> atau <i>smart watch</i> saat latihan				
7.	Pelatih menggunakan peluit saat latihan				
8.	Pelatih membawa <i>drill board</i> saat latihan				

9.	Pelatih ramah kepada pemain				
10.	Terjalin hubungan yang baik antara pelatih dan pemain				
11.	Materi yang disampaikan pelatih kepada pemain sudah sesuai				
12.	Komunikasi antara pelatih dan pemain terjalin dengan baik				
13.	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan peserta latihan sebelum berlatih				
14.	Pelatih memperhatikan kedisiplinan peserta latihan				
15.	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan peserta latihannya				
16.	Pelatih tidak mengenal setiap peserta latihan yang ada dalam latihan				
17.	Peserta latihan dan orang tua dapat menghubungi pelatih (telepon, <i>whatsapp</i> , dll)				
18.	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah				
19.	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
20.	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
21.	Pelatih selalu membuat program latihan				
22.	Program latihan yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
23.	Pelatih selalu bersikap disiplin				
24.	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan peserta latihan				
25.	Pelatih membantu apabila peserta latihan kesulitan dalam melakukan latihan				

26.	Pelatih melayani peserta latihan dengan sebaik mungkin				
27.	Pelatih bersedia membantu kesulitan peserta latihan/orang tua di luar jam latihan				
28.	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada peserta latihan yang berprestasi				
29.	Pelatih memberikan jaminan keselamatan selama latihan mengikuti standar keamanan				
30.	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cedera				
31.	Pelatih tidak memberikan jaminan keamanan apabila peserta latihan tidak mengikuti tata tertib pelatih				
32.	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan)				
33.	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
34.	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
35.	Pelatih mengajarkan peserta latihan untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
36.	Pelatih sudah berpengalaman di bidang bola basket				

Lampiran 7. Data Uji Coba Instrumen Penelitian

No responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	Total	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	109
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	145	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	141
5	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	124
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	145	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	150
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	111
11	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120
12	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	133
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	131
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	14	93.3
	Excluded ^a	1	6.7
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	38

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	123.71	184.374	.648	.965
X2	123.64	182.247	.796	.965
X3	123.64	182.247	.796	.965
X4	123.57	186.879	.465	.966
X5	123.71	181.143	.887	.964
X6	124.14	184.286	.603	.966
X7	123.43	184.571	.697	.965

X8	123.71	183.758	.693	.965
X9	123.71	183.758	.693	.965
X10	123.71	183.758	.693	.965
X11	123.71	182.220	.807	.965
X12	123.64	184.247	.650	.965
X13	123.86	182.440	.658	.965
X14	123.79	183.566	.565	.966
X15	124.07	185.302	.477	.966
X16	124.00	184.615	.478	.967
X17	123.86	182.747	.529	.966
X18	123.71	181.143	.696	.965
X19	123.86	186.747	.523	.966
X20	123.50	186.731	.492	.966
X21	123.71	182.220	.807	.965
X22	123.86	182.593	.857	.965
X23	123.71	184.374	.648	.965
X24	123.71	182.527	.784	.965
X25	123.79	182.027	.849	.965
X26	123.79	182.027	.849	.965
X27	124.21	181.874	.687	.965
X28	124.00	186.462	.474	.966
X29	123.86	183.978	.562	.966
X30	124.00	192.769	.025	.969
X31	123.93	185.456	.693	.965
X32	123.86	185.978	.584	.966
X33	124.21	181.874	.687	.965
X34	123.93	184.071	.590	.966
X35	123.86	181.363	.725	.965
X36	123.64	181.632	.842	.965
X37	123.71	182.220	.807	.965
X38	123.50	183.346	.748	.965

Lampiran 9. Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Item	Correlation																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Item 1	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444
2	Item 2	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
3	Item 3	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
4	Item 4	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
5	Item 5	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
6	Item 6	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
7	Item 7	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
8	Item 8	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
9	Item 9	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
10	Item 10	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
11	Item 11	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
12	Item 12	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
13	Item 13	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
14	Item 14	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
15	Item 15	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
16	Item 16	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
17	Item 17	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
18	Item 18	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
19	Item 19	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	
20	Item 20	0.872	0.872	0.491	0.727	0.227	0.177	0.147	0.27	0.444	0.37	0.444	0.38	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	0.444	0.37	

Lampiran 12. Uji Normalitas

Case Processing Summary

	KUALITAS_LAYANA	Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN	ASTRO_BA	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
	GLOBAL_BA	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

Tests of Normality

	KUALITAS_LAYANA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEPUASAN	ASTRO_BA	.118	30	.200*	.941	30	.094
	GLOBAL_BA	.110	30	.200*	.937	30	.077

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptives

		KUALITAS_LAYANAN		Statistic	Std. Error
KEPUASAN	ASTRO_BA	Mean		124.77	2.029
		95% Confidence	Lower Bound	120.62	
		Interval for Mean	Upper Bound	128.92	
		5% Trimmed Mean		124.96	
		Median		127.50	
		Variance		123.495	
		Std. Deviation		11.113	
		Minimum		104	
		Maximum		141	
		Range		37	
		Interquartile Range		21	
		Skewness		-.113	.427
		Kurtosis		-1.241	.833
		GLOBAL_BA	Mean		119.13
95% Confidence	Lower Bound		114.89		
Interval for Mean	Upper Bound		123.38		
5% Trimmed Mean			118.80		

Median	117.50	
Variance	129.430	
Std. Deviation	11.377	
Minimum	101	
Maximum	142	
Range	41	
Interquartile Range	22	
Skewness	.479	.427
Kurtosis	-.854	.833

Lampiran 13. Uji Homogenitas

Case Processing Summary

		Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN	ASTRO_BA	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
	GLOBAL_BA	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KEPUASAN	Based on Mean	.040	1	58	.843
	Based on Median	.021	1	58	.886
	Based on Median and with adjusted df	.021	1	57.715	.886
	Based on trimmed mean	.046	1	58	.830

Descriptives

		KUALITAS_LAYANAN		Statistic	Std. Error
KEPUASAN	ASTRO_BA	Mean		124.77	2.029
		95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	120.62
				Upper Bound	128.92
		5% Trimmed Mean		124.96	

	Median		127.50	
	Variance		123.495	
	Std. Deviation		11.113	
	Minimum		104	
	Maximum		141	
	Range		37	
	Interquartile Range		21	
	Skewness		-.113	.427
	Kurtosis		-1.241	.833
GLOBAL_BA	Mean		119.13	2.077
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	114.89	
		Upper Bound	123.38	
	5% Trimmed Mean		118.80	
	Median		117.50	
	Variance		129.430	
	Std. Deviation		11.377	
	Minimum		101	
	Maximum		142	
	Range		41	
	Interquartile Range		22	
	Skewness		.479	.427
	Kurtosis		-.854	.833

Lampiran 14. Uji Independent Sample T-Test

Group Statistics

		KUALITAS_LAYANA	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KEPUASAN	ASTRO_BA		30	124.77	11.113	2.029
	GLOBAL_BA		30	119.13	11.377	2.077

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
KEPUASAN	Equal variances assumed	,040	,843	1,940	58	,049	5,633	2,904	-,179	11,446
	Equal variances not assumed			1,940	57,968	,049	5,633	2,904	-,179	11,446

Lampiran 15. Deskriptif Statistik

1. Global Basketball Academy

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
TANGIBLES	30	23	32	26.27	2.728	7.444
EMPHATY	30	29	40	33.97	3.347	11.206
RELIABILITY	30	22	32	27.00	3.173	10.069
RESPONSIVENESS	30	4	8	5.80	.961	.924
ASSURANCE	30	22	32	26.10	2.796	7.817
GLOBAL_BA	30	101	142	119.13	11.377	129.430
Valid N (listwise)	30					

Statistics

		TANGIBLES	EMPHATY	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	GLOBAL_BA
N	Valid	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		26.27	33.97	27.00	5.80	26.10	119.13
Std. Deviation		2.728	3.347	3.173	.961	2.796	11.377
Variance		7.444	11.206	10.069	.924	7.817	129.430
Minimum		23	29	22	4	22	101
Maximum		32	40	32	8	32	142

TANGIBLES

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	5	16.7	16.7	16.7
	24	5	16.7	16.7	33.3
	25	4	13.3	13.3	46.7
	26	5	16.7	16.7	63.3
	27	1	3.3	3.3	66.7
	28	3	10.0	10.0	76.7
	29	2	6.7	6.7	83.3
	30	2	6.7	6.7	90.0

	31	2	6.7	6.7	96.7
	32	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

EMPHATY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	1	3.3	3.3	3.3
	30	5	16.7	16.7	20.0
	31	3	10.0	10.0	30.0
	32	3	10.0	10.0	40.0
	33	4	13.3	13.3	53.3
	34	1	3.3	3.3	56.7
	35	2	6.7	6.7	63.3
	36	3	10.0	10.0	73.3
	37	2	6.7	6.7	80.0
	38	3	10.0	10.0	90.0
	39	1	3.3	3.3	93.3
	40	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	1	3.3	3.3	3.3
	23	1	3.3	3.3	6.7
	24	9	30.0	30.0	36.7
	25	1	3.3	3.3	40.0
	26	3	10.0	10.0	50.0
	27	3	10.0	10.0	60.0
	28	1	3.3	3.3	63.3
	29	3	10.0	10.0	73.3
	30	2	6.7	6.7	80.0
	31	2	6.7	6.7	86.7
	32	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	6.7	6.7	6.7
	5	8	26.7	26.7	33.3
	6	17	56.7	56.7	90.0
	8	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	1	3.3	3.3	3.3
	23	2	6.7	6.7	10.0
	24	12	40.0	40.0	50.0
	25	1	3.3	3.3	53.3
	26	2	6.7	6.7	60.0
	27	1	3.3	3.3	63.3
	28	4	13.3	13.3	76.7
	29	2	6.7	6.7	83.3
	30	3	10.0	10.0	93.3
	31	1	3.3	3.3	96.7
	32	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GLOBAL_BA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	101	1	3.3	3.3	3.3
	107	4	13.3	13.3	16.7
	108	3	10.0	10.0	26.7
	110	1	3.3	3.3	30.0
	111	1	3.3	3.3	33.3
	112	1	3.3	3.3	36.7
	113	1	3.3	3.3	40.0

114	1	3.3	3.3	43.3
117	2	6.7	6.7	50.0
118	1	3.3	3.3	53.3
119	2	6.7	6.7	60.0
120	1	3.3	3.3	63.3
123	1	3.3	3.3	66.7
125	2	6.7	6.7	73.3
130	2	6.7	6.7	80.0
131	1	3.3	3.3	83.3
132	1	3.3	3.3	86.7
136	1	3.3	3.3	90.0
137	1	3.3	3.3	93.3
140	1	3.3	3.3	96.7
142	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

2. Astro Basketball Academy

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
TANGIABLE	30	22	32	27.93	2.664	7.099
EMPHATY	30	29	40	35.23	3.339	11.151
RELIABILITY	30	23	32	27.37	3.243	10.516
RESPONSIVENESS	30	4	8	6.70	1.022	1.045
ASSURANCE	30	23	32	27.53	2.968	8.809
ASTRO_BA	30	104	141	124.77	11.113	123.495
Valid N (listwise)	30					

Statistics

		TANGIABLE	EMPHATY	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	ASTRO_BA
N	Valid	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0

Mean	27.93	35.23	27.37	6.70	27.53	124.77
Std. Deviation	2.664	3.339	3.243	1.022	2.968	11.113
Variance	7.099	11.151	10.516	1.045	8.809	123.495
Minimum	22	29	23	4	23	104
Maximum	32	40	32	8	32	141

TANGIBLE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 22	1	3.3	3.3	3.3
23	2	6.7	6.7	10.0
24	1	3.3	3.3	13.3
25	1	3.3	3.3	16.7
26	1	3.3	3.3	20.0
27	7	23.3	23.3	43.3
28	4	13.3	13.3	56.7
29	4	13.3	13.3	70.0
30	3	10.0	10.0	80.0
31	4	13.3	13.3	93.3
32	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

EMPHATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 29	1	3.3	3.3	3.3
30	1	3.3	3.3	6.7
31	5	16.7	16.7	23.3
32	2	6.7	6.7	30.0
33	1	3.3	3.3	33.3
34	2	6.7	6.7	40.0
35	2	6.7	6.7	46.7
36	1	3.3	3.3	50.0
37	4	13.3	13.3	63.3
38	6	20.0	20.0	83.3
39	4	13.3	13.3	96.7

40	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	5	16.7	16.7	16.7
	24	3	10.0	10.0	26.7
	25	2	6.7	6.7	33.3
	26	3	10.0	10.0	43.3
	27	4	13.3	13.3	56.7
	28	1	3.3	3.3	60.0
	29	2	6.7	6.7	66.7
	30	2	6.7	6.7	73.3
	31	4	13.3	13.3	86.7
	32	4	13.3	13.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	3.3	3.3	3.3
	5	1	3.3	3.3	6.7
	6	12	40.0	40.0	46.7
	7	8	26.7	26.7	73.3
	8	8	26.7	26.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	2	6.7	6.7	6.7
	24	4	13.3	13.3	20.0
	25	4	13.3	13.3	33.3
	26	4	13.3	13.3	46.7
	28	3	10.0	10.0	56.7

29	4	13.3	13.3	70.0
30	2	6.7	6.7	76.7
31	4	13.3	13.3	90.0
32	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ASTRO BA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 104	1	3.3	3.3	3.3
108	1	3.3	3.3	6.7
109	1	3.3	3.3	10.0
112	2	6.7	6.7	16.7
114	2	6.7	6.7	23.3
115	2	6.7	6.7	30.0
116	1	3.3	3.3	33.3
120	2	6.7	6.7	40.0
121	2	6.7	6.7	46.7
127	1	3.3	3.3	50.0
128	3	10.0	10.0	60.0
129	1	3.3	3.3	63.3
131	2	6.7	6.7	70.0
132	1	3.3	3.3	73.3
135	1	3.3	3.3	76.7
137	2	6.7	6.7	83.3
139	2	6.7	6.7	90.0
140	2	6.7	6.7	96.7
141	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Lampiran 16. Data Exel

1. Tangibles

ASTRO BA										GLOBAL BA									
4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	3	3	3	3	4	3	26	
4	4	4	3	4	2	3	2	26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	25	
3	3	4	3	4	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	3	4	3	4	4	4	4	3	29	
3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
4	4	3	3	3	3	4	3	27	3	3	3	3	3	4	4	2	25		
3	4	4	3	4	3	3	4	28	4	3	3	3	4	4	4	4	29		
4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	4	3	3	4	4	4	28		
4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
3	4	3	4	3	4	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	2	23		
4	4	4	2	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	2	23		
4	4	4	3	4	3	4	3	29	3	3	3	3	3	3	3	2	23		
3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	2	4	3	4	3	3	3	25		
4	4	4	4	4	4	4	4	31	4	2	4	4	4	4	4	4	30		
4	4	4	4	4	4	4	2	30	3	3	3	2	3	3	3	3	23		
4	3	3	4	4	3	4	4	29	3	3	4	3	3	3	4	3	26		
3	4	4	3	3	4	3	3	27	4	3	2	2	2	3	4	3	23		
3	3	4	3	3	4	4	3	27	3	3	4	3	4	3	3	3	26		
4	3	3	4	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
3	4	4	3	3	4	4	4	29	3	4	3	3	3	3	3	3	25		
3	3	3	2	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	3	4	4	31		
4	4	4	4	4	4	2	2	28	4	3	4	3	3	4	4	4	28		
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	4	31		
4	2	4	2	3	2	3	2	22	2	2	4	4	4	4	4	4	28		
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	2	3	4	4	3	26		
3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	2	3	4	4	4	26		
4	4	4	3	4	3	4	3	29	3	3	4	4	4	4	4	4	30		
4	4	4	3	3	3	3	4	27	4	4	3	3	4	3	3	3	27		
JUMLAH (S)	110	110	111	99	107	101	104	96	104,75	JUMLAH (S)	102	91	101	92	100	102	106	94	98,5
SKOR MAKS	120	120	120	120	120	120	120	120		SKOR MAKS	120	120	120	120	120	120	120	120	
%	91,66667	91,66667	92,5	82,5	89,16667	84,16667	86,66667	80		%	85	75,83333	84,16667	76,66667	83,33333	85	88,33333	78,33333	
% RATA-RATA	87,29166667									% RATA-RATA	82,08333333								

2. Emphaty

ASTRO BA										GLOBAL BA											
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	35				
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	36				
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37				
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	40				
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	32				
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	36				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36				
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	30				
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30				
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	31				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	30				
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	31				
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	31				
3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	35				
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39				
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	32				
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32				
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	33				
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29				
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	30				
3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30				
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33				
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	37				
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38				
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29				
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38				
3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	38				
108	107	106	105	104	107	106	103	104	107	105,7	112	107	101	103	94	97	98	101	102	104	101,9
120	120	120	120	120	120	120	120	120	120		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
90	89,16667	88,33333	87,5	86,66667	89,16667	88,33333	85,83333	86,66667	89,16667		93,33333	89,16667	84,16667	85,83333	78,33333	80,83333	81,66667	84,16667	85	86,66667	
88,08333333										84,91666667											

3. Reliability

ASTRO BA										GLOBAL BA									
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	3	3	3	4	27
4	4	3	3	3	3	3	3	3	26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	3	4	4	3	4	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	4	4	26	
4	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	4	3	3	4	4	4	4	29	
4	2	4	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	2	3	3	3	24	
3	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	4	3	3	3	3	3	3	26	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
4	3	3	4	3	4	3	4	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	26	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	3	3	3	4	4	4	4	29	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	29	3	3	3	3	3	3	3	4	25	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	4	4	4	27	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	2	3	22	
3	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	4	4	4	4	30	
2	3	4	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	2	3	3	3	4	3	4	4	25	3	3	3	3	3	3	3	2	23	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	4	4	27	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	4	4	4	4	30	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	
3	4	3	3	3	3	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
4	3	4	4	4	4	4	3	3	29	4	4	4	3	4	3	3	3	28	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	4	3	3	3	4	4	4	29	
103	93	104	105	103	104	104	105	102,625		105	102	97	96	100	102	103	105	101,25	
120	120	120	120	120	120	120	120			120	120	120	120	120	120	120	120		
85,83333	77,5	86,66667	87,5	85,83333	86,66667	86,66667	87,5			87,5	85	80,83333	80	83,33333	85	85,83333	87,5		
			85,52083333										84,375						

4. Responsivenees

ASTRO BA				GLOBAL BA		
4	4		8	3	3	6
3	3		6	4	4	8
3	3		6	3	3	6
3	4		7	3	2	5
2	3		5	4	4	8
4	3		7	3	2	5
2	4		6	2	2	4
3	3		6	2	2	4
4	4		8	3	2	5
3	3		6	2	3	5
4	4		8	3	3	6
3	3		6	3	3	6
4	3		7	3	3	6
3	4		7	3	3	6
2	2		4	3	3	6
4	4		8	3	3	6
4	4		8	3	3	6
3	3		6	3	3	6
3	3		6	3	3	6
4	4		8	3	3	6
4	4		8	3	3	6
3	3		6	3	3	6
4	4		8	3	3	6
3	4		7	3	3	6
3	4		7	3	2	5
3	3		6	3	3	6
4	4		8	4	4	8
3	3		6	2	3	5
99	102	100,5		88	86	87
120	120			120	120	
82,5	85			73,33333	71,66667	
83,75				72,5		

5. Assurance

ASTRO BA										GLOBAL BA									
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	30
3	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	3	2	3	3	3	4	4	24
3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	4	4	3	4	3	4	4	4	30
3	3	3	4	3	4	4	4	4	28	4	4	2	2	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	3	3	2	3	4	3	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	2	3	3	3	3	4	24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	2	3	3	3	3	3	3	23	4	4	3	3	3	4	3	4	4	28
4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	3	3	4	4	4	4	4	29
3	3	4	3	4	4	4	4	4	29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25
4	4	3	4	4	3	4	3	3	29	3	4	3	3	3	4	3	4	4	27
3	3	3	3	4	3	3	3	3	25	2	3	3	2	3	3	3	3	3	22
4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	2	3	3	3	3	3	4	24
3	3	3	2	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	2	3	3	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4	4	3	4	4	4	3	28
3	3	3	2	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	30
4	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	3	4	2	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	4	4	3	4	4	29
3	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	4	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	3	3	3	3	4	28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	26
102	103	100	98	105	104	106	108	103,25		97	100	91	90	100	99	101	105	97,875	
120	120	120	120	120	120	120	120			120	120	120	120	120	120	120	120		
85	85,83333	83,33333	81,66667	87,5	86,66667	88,33333	90			80,83333	83,33333	75,83333	75	83,33333	82,5	84,16667	87,5		
86,04166667										81,5625									

Lampiran 17. Dokumentasi

1. *Global Basketball Academy* Yogyakarta

Gambar 1. Orang tua di *Global Basketball Academy* sedang mengisi angket penelitian



Gambar 2. Peneliti sedang menjelaskan mengenai angket penelitian kepada orang tua di *Global Basketball Academy*



Gambar 3. Orang tua di *Global Basketball Academy* sedang mengisi angket penelitian



Gambar 4. Peneliti sedang menjelaskan angket penelitian kepada orang tua di *Global Basketball Academy*



2. *Astro Basketball Academy Yogyakarta*

Gambar 5. Peneliti sedang menjelaskan angket penelitian kepada orang tua di *Astro Basketball Academy*



Gambar 6. Peneliti sedang menjelaskan angket penelitian kepada orang tua di *Astro Basketball Academy Yogyakarta*



Gambar 7. Peneliti sedang menjelaskan angket penelitian kepada orang tua di *Astro Basketball Academy*



Gambar 8. Orang tua di *Astro Basketball Academy* sedang mengisi angket penelitian

