

**EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI CLUB BULUTANGKIS
SE-KABUPATEN BANTUL**

TESIS



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

AMANDA PRAWESTI NURAMANAH

NIM 22632251024

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

ABSTRAK

AMANDA PRAWESTI NURAMANAH : Efek Kualitas Layanan, Harga, Motivasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Atlet di Klub Bulutangkis Se-Kabupaten Bantul. **Tesis. Yogyakarta** : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2024

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas (3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan (4) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas (5) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan (6) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap loyalitas (7) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas (8) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan (9) Untuk Mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas melalui Kepuasan (10) Untuk Mengetahui pengaruh Motivasi terhadap loyalitas melalui kepuasan

Jenis penelitian ini adalah penelitian *surve analitik*, yang digunakan adalah *cross sectional survey design*. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 180 atlet dengan teknik *purposive sampling* yang berasal dari 7 Klub Bulutangkis di Kabupaten Bantul. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM) untuk secara bersamaan menguji semua hubungan.

Hasil dari penelitian ini ditemukan (1) Kualitas layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan *p-values* sebesar 0,034 (2) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas *p-values* sebesar 0,040 (3) Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan *p-values* sebesar 0.000 (4) Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas nilai *p-values* sebesar 0,039 (5) Motivasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan nilai *p-values* sebesar 0,000 (6) Motivasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas nilai *p-values* sebesar 0,048 (7) Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas nilai *p-values* sebesar 0,000 (8) Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas nilai *p-values* sebesar 0.034 (9) Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas nilai *p-values* sebesar 0.000 (10) Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas nilai *p-values* sebesar 0.000.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Motivasi Berprestasi, Loyalitas, Kepuasan, Bulutangkis

ABSTRACT

Amanda Prawesti Nuramanah: *Effect of Service Quality, Price, Motivation towards the Loyalty through the Athletes' Satisfaction in Badminton Clubs Located in Bantul Regency. Thesis. Yogyakarta: Faculty of Sport and Health Sciences, Universitas Negeri Yogyakarta, 2024*

The objective of this research is (1) to assess the effect of service quality on satisfaction, (2) examine the influence of service quality on loyalty, and (3) investigate the relationship between pricing and contentment, (4) to determine the effect of price on customer loyalty, (5) to examine the effect of motivation on customer happiness, (6) to assess the effect of accomplishment motivation on loyalty, (7) to examine the effect of satisfaction on loyalty, (8) to investigate the effect of service quality on loyalty, mediated by satisfaction, (9) to ascertain the impact of pricing on loyalty via satisfaction, (10) to assess the effect of accomplishment motivation on loyalty by examining the role of satisfaction.

This research was classified as analytical survey research, specifically utilizing a cross-sectional survey approach. The research methodology employed is a quantitative technique. The research sample consisted of 180 athletes selected by using a purposive sampling technique from 7 Badminton Clubs in Bantul Regency. Questionnaires were utilized to gather data, which was subsequently analyzed by using structural equation modeling (SEM) to examine all associations concurrently.

The research findings indicate that service quality has a positive and significant effect on satisfaction (p -value = 0.034) and loyalty (p -value = 0.040). Similarly, price also has a positive and significant effect on satisfaction (p -value = 0.000) and loyalty (p -value = 0.039). Additionally, motivation has a positive and significant effect on satisfaction (p -value = 0.000) and loyalty (p -value = 0.048). Furthermore, satisfaction is found to have a positive and significant effect on loyalty (p -value = 0.000). Moreover, satisfaction acts as a mediator between service quality and loyalty (p -value = 0.034), as well as between price and loyalty (p -value = 0.034, 0.000). Lastly, satisfaction can mediate the effect of motivation on loyalty (p -value = 0.000).

Keywords: *Service Quality, Price, Achievement Motivation, Loyalty, Satisfaction, Badminton*

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
Nomor Induk Mahasiswa : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Lembaga Asal : Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini berjudul "Efek Kualitas Layanan, Harga, Motivasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Atlet di Klub Bulutangkis Se-Kabupaten Bantul" merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 April 2024



Amanda Prawesti Nuramanah
NIM.22632251024

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULUTANGKIS
SE-KABUPATEN BANTUL**

**AMANDA PRAWESTI NURAMANAH
22632251024**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
tanggal 24 April 2024

DEWAN PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Endang Rini Sukamti, M.S (Ketua/Penguji)		2-5-2024
Dr. Lismadiana, M.Pd (Sekretaris/Penguji)		2-5-2024
Dr. Drs. Agung Nugroho AM., M.Si (Pembimbing/Penguji)		2-5-2024
Prof. Dr. Tomoliyus, MS (Penguji Utama)		30-4-2024

Yogyakarta, April 2024
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya tesis ini saya akan mempersembahkan hasil tesis ini kepada orang-orang yang saya cintai :

1. Ayah dan Ibu Tercinta Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih, rasa syukur memiliki kedua orang tua yang sangat full support selalu memberikan kasih sayang, segala doa,dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga, Semoga Ayah dan Ibu selalu sehat,panjang umur dan banyak rejeki, I love you Ayh dan Ibu.

2. Kepada adik – adikku Mei-mei dan Amadea, terima kasih sudah selalu memberi keceriaan membuat suasana selalu riang gembira selama ini, terima kasih sudah memberi semangat untuk meraih gelar kedua ini.

3. Terima kasih kepada mas Daffa Zain yang sudah memberi dukungan dan semangat selama pengerjaan tesis ini, terima kasih sudah selalu sabar dan pengertian, terima kasih juga sudah membantu menyumbangkan sebagian tenaga,pikiran maupun materi serta kebaikan dan perhatiannya selama ini.

4. Kepada keluarga besar eyang mami dan eyang kakung, eyang uti kebumen, pakde, budhe,om,tante, kakak - kakaku dan adik-adik sepupuku, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini

5. Terima kasih untuk seluruh orang – orang yang selalu menginspirasi dan mau berbagi kebaikan bersama selama ini, semoga mendapat balasan kebaikan dari Tuhan yang Maha Esa

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul Efek Kualitas Layanan, Harga dan Motivasi Berprestasi terhadap loyalitas melalui kepuasan atlet bulutangkis di Klub Bulutangkis se-Kabupaten Bantul. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada Bapak Dr. Drs. Agung Nugroho AM., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan, membimbing, dan memberikan dorongan sampai tesis ini terwujud. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Sumaryanto, M. Kes., AIFO. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
2. .Bapak Prof. Dr. Ahmad Nasrullah, M.Or selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan kesehatan.
3. Prof. Dr. Endang Rini sukamti, M.S. selaku Koordinator Program Magister Pendidikan Kepelatihan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan tesis ini.
4. Orang tua, keluarga dan Teman-teman seperjuangan yang telah mendukung saya dan berbagi ilmu serta nasihat dalam menyelesaikan tesis ini
5. Teman-teman seperjuangan Program Magister Pendidikan Kepelatihan Olahraga angkatan 2022 yang telah memberikan dukungan serta semangat

Akhir kata, penulis berharap bahwa tesis ini nantinya dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya

Yogyakarta, 15 April 2024

Amanda Prawesti Nuramanah
NIM 22632251024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN KEASILIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritik	9
1. Kualitas Layanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Layanan	9
b. Kendala Pelayanan	12
c. Kualitas layanan dan loyalitas.....	14
2. Harga.....	15
a. Pengertian Harga.....	15
b. Indikator Harga	16
c. Hubungan Harga dan Loyalitas.....	18

3. Motivasi	19
a. Pengertian Motivasi.....	19
b. Faktor Motivasi.....	21
c. Hubungan Motivasi dan Loyalitas	22
4. Kepuasan Pelanggan.....	24
a. Pengertian Kepuasan.....	24
b. Hubungan Kepuasan dan loyalitas	27
5. Konsep Umum Loyalitas.....	28
a. Pengertian Loyalitas.....	28
b. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas	29
c. Konsep Loyalitas Atlet	31
6. Konsep Klub Bulutangkis di Kabupaten Bantul	32
a. Pengertan Klub Bulutangkis	32
b. Program Latihan Bulutangkis	33
B. Kajian Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Pikir	39
D. Hipotesis Penelitian	41

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Variabel Penelitian	45
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	47
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
G. Teknik Analisis Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	57
1. Uji Prasyarat	57
2. Uji Hipotesis	71
B. Pembahasan.....	76
C. Keterbatasan Penelitian.....	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir	40
Gambar 2. Model Struktural	69
Gambar 3. Predictive Relevance	70
Gambar 4. Pengujian Hipotesis.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kajian Penelitian Relevan	35
Tabel 2. Keunikan atau Kebaharuan Penelitian	39
Tabel 3. Daftar Klub Bulutangkis di Kabupaten Bantul	43
Tabel 4. Penskoran Nilai Pernyataan	50
Tabel 5. Kisi – Kisi Instrumen	50
Tabel 6. Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas	54
Tabel 7. Uji Validasi Kualitas Layanan	58
Tabel 8. Uji Validasi Harga	59
Tabel 9. Uji Validasi Motivasi Berprestasi	60
Tabel 10. Uji Validasi Kepuasan	61
Tabel 11. Uji Validasi Loyalitas	61
Tabel 12. Uji Validitas Konvergen	63
Tabel 13. Nilai Fornell-Larcker criterion.....	65
Tabel 14. Nilai Loading Silang	66
Tabel 15. Uji Reliabilitas	68
Tabel 16. Hasil Pengujian R-Square	69
Tabel 17. Predictive Relevance.....	71
Tabel 18. Pengujian Hipotesis	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Uji Validasi Instrument Expert 1	104
Lampiran 2. Uji Validasi Instrument Expert 2.....	111
Lampiran 3. Uji Validasi Instrument Expert 3.....	118
Lampiran 4. Uji Validasi Instrument Expert 4.....	124
Lampiran 5. Uji Validasi Instrument Expert 5.....	131
Lampiran 6. Surat Ijin Uji Instrument.....	138
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian	143
Lampiran 8. Surat Balasan Ijin Penelitian.....	150
Lampiran 9. Kuisisioner Penelitian	157
Lampiran 10. Dokumentasi kunjungan klub dan Penyeberan Kuisisioner.....	162

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga bulutangkis telah lama menjadi salah satu olahraga yang sangat digemari di berbagai belahan dunia. Khususnya di Indonesia sendiri bahwa bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia (Hasibuan et al., 2020). Hal ini dapat dilihat pada setiap tempat, orang banyak bermain bulutangkis di mana-mana baik di dalam ruangan maupun di lapangan terbuka. Saat ini bulutangkis di Indonesia merupakan sebuah olahraga prestasi, bukan semata-mata hanya olahraga rekreasi saja. Idealnya di era yang semakin kompetitif ini, setiap orang makin menyadari pentingnya aspek pengembangan prestasi khususnya di bulutangkis.

Untuk mencetak prestasi, memenuhi harapan atlet dan memuaskan kebutuhan atlet adalah elemen penting dalam upaya organisasi untuk mempertahankan atletnya dan mendapatkan keunggulan kompetitif atas pesaing. Dalam hal ini tersedianya sebuah wadah klub bulutangkis yang memadai adalah salah satu kunci penting dalam pembinaan prestasi atlet bulutangkis. Menurut pendapat dari (Yıldız et al., 2018) bahwa aspek yang paling diinginkan adalah layanan fasilitas modern, sikap dan keterampilan staf, tawaran keanggotaan dan paket harga, program, jam operasi, keamanan barang pribadi dan ketentuan layanan yang konsisten, hal ini merupakan aspek yang penting dibutuhkan untuk setiap klub bulutangkis. Dalam sebuah penelitian bahwa pelaksanaan latihan terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas fasilitas layanan dengan motivasi juga kualitas fasilitas layanan dalam pembinaan berpengaruh terhadap kepuasan

atlet (Napitupulu et al., 2018). Sehingga dalam memilih sebuah klub bulutangkis harus mengetahui bagaimana kualitas layanan yang ada di klub tersebut. Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana klub mampu memberikan pengalaman positif kepada atlet dalam hal pelayanan dan dukungan yang diberikan. Atlet dan orang tua yang puas terhadap layanan sebuah klub cenderung memiliki niat kuat untuk latihan kembali, dan merekomendasikan layanan kepada atlet yang lain (Rashid & Rokade, 2019).

Faktor Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif masing-masing dimensi terhadap kepuasan layanan secara keseluruhan dan niat perilaku dalam hal loyalitas berlatih dan *word of mouth* (Mwiya et al., 2017). Sehingga loyalitas atlet merujuk pada komitmen dan kesetiaan atlet terhadap organisasi atau lembaga yang terlibat dalam olahraga. Loyalitas ini diwujudkan dalam bentuk partisipasi yang berkelanjutan, keputusan untuk tetap terlibat dalam program atau komunitas olahraga, serta rekomendasi positif ke pada orang lain. persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap penyedia jasa. Jika layanan melebihi harapan, pelanggan cenderung merasa puas dan mungkin akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan mungkin merasa kecewa dan bisa saja mencari alternatif lain. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Liung & Syah, 2017)

Selanjutnya harga merupakan aspek pertama yang perlu diperhatikan oleh penjual dalam usaha memasarkan produknya, dan dari segi pembeli harga

merupakan salah satu aspek yang ikut menentukan pilihan apakah jadi membeli atau tidak. Mengenai Kebijakan harga yang tidak transparan sering kali mengenakan biaya tambahan yang tidak terduga dapat membuat atlet merasa tidak puas. Atlet ingin tahu dengan jelas apa yang atlet bayar dan apa yang atlet dapatkan sebagai imbalannya. Hal ini bisa menyebabkan terjadinya konflik manajemen klub, termasuk ketidaksetujuan tentang kebijakan atau perasaan tidak dihargai. Adapun harga pendaftaran, harga privat, harga reguler atau sistem pembayaran iuran bulanan disetiap klub berbeda beda. Beberapa klub ada yang memerlukan biaya keanggotaan atau biaya pelatihan yang tinggi, sementara yang lain mungkin menawarkan program berbasis kebutuhan sehingga penetapan harga sangat mempengaruhi keputusan atlet untuk bisa memilih klub yang akan dijadikan sarana/wadah utama atlet berkembang.

Situasi personal atlet dan internal klub juga dapat memutuskan untuk berhenti atau berpindah klub karena situasi pribadi atlet salah satunya kurangnya motivasi berprestasi hal ini terjadi karena seperti situasi lingkungan di klub tersebut kurang nyaman, perpindahan geografis, perubahan jadwal sekolah ataupun kurangnya penghargaan dari klub terhadap atlet – atlet yang sudah berprestasi dan membawa nama baik klub tersebut. Motivasi atlet dalam berprestasi pun disesuaikan dengan prioritas dan tujuan atlet. Namun motivasi yang dimiliki seorang atlet pasti berbeda dengan atlet lainnya. Atlet yang memiliki dorongan yang kuat untuk mencapai prestasi setinggi-tingginya merupakan suatu yang muncul secara alami pada diri seorang atlet (Clarasasti & Jatmika, 2017).

Klub yang mampu memotivasi anggotanya untuk mencapai tujuan atlet akan lebih cenderung mempertahankan loyalitas. Menurut Lusri (2017) salah satu faktor yang dapat meningkatkan rasa loyalitas karyawan dapat melalui motivasi yang terletak pada dorongan yang terinternalisasi terhadap pikiran-pikiran yang mendominasi momen tertentu. Diperkuat juga dari Ilmu et al., (2022) motivasi untuk berprestasi (*achievement motivation*) adalah faktor motivasi yang mempengaruhi loyalitas kerja, disiplin juga dapat mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas kerja karyawan, artinya kondisi disiplin dalam suatu organisasi yang diperlihatkan sebagai faktor ketenangan dan keteraturan kerja dalam organisasi merupakan faktor yang dapat membangkitkan loyalitas kerja karyawan.

Pada akhirnya sejumlah faktor yang berkaitan dengan kebutuhan, tujuan, dan preferensi pribadi atlet menjadi permasalahan yang ada di klub bulutangkis di Kabupaten Bantul, apalagi semenjak Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak besar pada dunia olahraga khususnya di Kabupaten Bantul. Banyaknya atlet yang berhenti dan juga berpindah klub karena harga dengan kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai kualitas layanan yang Atlet terima. Atlet merasa bahwa kualitas pelatihan, fasilitas, atau dukungan yang atlet terima dari klub tidak sebanding dengan biaya yang atlet bayar. Atlet sering kali harus mempertimbangkan harga dalam memilih peralatan olahraga, layanan pelatihan, atau dukungan lainnya. Namun, persepsi harga tidak hanya berkaitan dengan jumlah uang yang harus dibayarkan, tetapi juga dengan nilai yang diperoleh atlet dari investasi mereka.

Motivasi atlet merupakan faktor kunci dalam mencapai keberhasilan dalam olahraga. Faktor-faktor seperti ambisi untuk mencapai prestasi, keinginan untuk berkembang, dukungan dari pelatih dan tim, serta dorongan internal lainnya memainkan peran penting dalam mendorong atlet untuk tetap berkomitmen dan berprestasi. Jika klub bulutangkis yang ingin mempertahankan atletnya harus memahami pentingnya memberikan nilai yang sesuai dengan biaya yang dikenakan dan berusaha untuk memenuhi harapan dan kebutuhan atlet dengan baik.

Dengan berbagai dampak dan faktor yang ada ini, perkembangan bulutangkis di Kabupaten Bantul akan terus beradaptasi dan berevolusi dalam jangka panjang dan berkaca pada penelitian terdahulu oleh Kumar et al. (2009) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan kepada perusahaan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu beberapa faktor yang dapat memengaruhi loyalitas dan kepuasan atlet terhadap klub bulutangkis tersebut, akan ada penelitian lebih lanjut yaitu mengenai kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi. Karena penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dan memengaruhi loyalitas atlet di klub bulutangkis se Kabupaten Bantul. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi atlet dengan loyalitas atlet melalui kepuasan atlet di klub bulutangkis se Kabupaten Bantul. Hasil penelitian ini dapat membantu klub bulutangkis untuk meningkatkan strategi atlet dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas klub atlet, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang klub tersebut dalam dunia olahraga bulutangkis.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, teridentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Menurunnya jumlah atlet yang aktif dalam latihan di klub.
2. Kualitas layanan yang diberikan klub kurang maksimal sehingga atlet memilih untuk berpindah ke klub lain.
3. Tidak adanya transparansi informasi pengeluaran biaya latihan dan kurangnya komunikasi yang jelas antara klub, atlet dan orang tua.
4. Konflik internal manajemen klub menyebabkan beberapa atlet kurang nyaman dalam menjalankan latihan.
5. Perpecahan antar klub dan berujung mendirikan sebuah klub baru yang menyebabkan konflik antar anggota dan membawa permasalahan dalam pengurusan mutasi atlet.
6. Atlet merasa kurang termotivasi untuk mencapai prestasi dalam bulutangkis.
7. Belum diketahuinya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan, harga dan motivasi berprestasi di klub bulutangkis Kabupaten Bantul.

C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan tidak terlalu luas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah dengan tujuan agar hasil penelitian lebih terarah. Masalah dalam penelitian ini hanya dibatasi pada obyek kajian dan subyek kajian. Obyek kajian dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, harga, motivasi berprestasi, kepuasan, dan loyalitas atlet di klub bulutangkis se Kabupaten Bantul.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas?
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan?
4. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas?
5. Apakah terdapat pengaruh motivasi Berprestasi atlet terhadap kepuasan?
6. Apakah terdapat pengaruh motivasi Berprestasi Atlet terhadap loyalitas?
7. Apakah terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas?
8. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan?
9. Apakah terdapat pengaruh antara Harga terhadap loyalitas melalui kepuasan?
10. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi Berprestasi terhadap loyalitas melalui kepuasan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas

5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi berprestasi terhadap kepuasan
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi berprestasi terhadap loyalitas
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan
9. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas melalui kepuasan
10. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap loyalitas melalui kepuasan

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dalam dunia pendidikan ataupun bisnis olahraga dibidang olahraga.
 - b. Menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam dunia ilmu keolahragaan dibidang manajemen dan marketing olahraga.
 - c. Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas layanan dan prasarana klub bulutangkis di Kabupaten Bantul
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat mencapai kemajuan klub bulutangkis di Kabupaten Bantul
 - b. Bagi Pelatih bulutangkis dan pemilik Klub, sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada atlet.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas layanan

Kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang sempurna dilakukan oleh penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan secara presisi konsumenserta penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Wulur et al., 2020). Klub bulutangkis merupakan salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kepada anggota klub, termasuk atlet. Kualitas layanan yang baik menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan anggota klub, memperkuat loyalitas, dan menjaga partisipasi yang berkelanjutan. Dalam kajian teoritis ini, akan dijelaskan beberapa konsep dan model yang relevan dalam memahami kualitas layanan pada klub bulutangkis. Model Kualitas Layanan SERVQUAL: Salah satu model yang sering digunakan dalam mempelajari kualitas layanan adalah SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang harus diperhatikan dalam menilai kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keamanan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Billyarta & Sudarusman, 2021).

Dalam konteks klub bulutangkis, dimensi-dimensi ini dapat diaplikasikan dengan cara berikut:

- 1) Keandalan: Konsistensi dalam menyediakan jadwal latihan, pelatihan yang berkualitas, dan fasilitas yang dapat diandalkan.

- 2) Ketanggapan: Responsif terhadap permintaan atlet, memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta memberikan dukungan saat dibutuhkan.
- 3) Keamanan: Menyediakan lingkungan yang aman dan terlindungi bagi atlet dan wali atlet serta menjamin privasi dan kerahasiaan informasi pribadi.
- 4) Empati: Memahami kebutuhan dan harapan individu atlet, memberikan perhatian dan dukungan secara personal, serta membangun hubungan yang baik.
- 5) Bukti fisik: Menyediakan fasilitas olahraga yang memadai, peralatan yang berkualitas, dan lingkungan yang nyaman.

Berdasarkan pendapat (Cheunkamon et al., 2022) studi tentang kualitas layanan sebagian besar berfokus pada kepuasan. Kualitas layanan terdiri dari perbandingan perbedaan antara harapan sebelum menerima pelayanan dan pemahaman setelahnya dan faktor loyalitas pelanggan. Penilaian masyarakat terhadap layanan manajemen sebuah bisnis dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat tersebut memaknai jasa atau pelayanan manajemen yang diterima oleh pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan, lokasi, promosi dan kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang terorganisasi dan profesional sehingga membuat pelanggan menjadi loyal terhadap suatu produk atau layanan jasa. Hal itu dapat dilihat dari upaya manajemen untuk menjaga kualitas pelayanan dan terus memperbaiki sarana pendukung yang telah ada demi terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan kualitas yang sangat baik dan atlet sering kembali untuk melakukan latihan dengan dukungan kualitas layanan yang baik maka secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja atlet dan motivasi atlet untuk prestasi

dalam bidang olahraga atau kompetisi yang akan diikuti. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan pengaruh kualitas layanan pada loyalitas secara tidak langsung.

Pendekatan layanan yang personal dan berkesinambungan dimana dalam klub bulutangkis, penting untuk menerapkan pendekatan layanan yang personal dan berkesinambungan. Ini melibatkan :

- a. Penugasan pelatih dan staf yang berkualitas, yang mampu memahami dan merespons kebutuhan individual atlet dan wali atlet.
- b. Membangun hubungan yang kuat antara pelatih, staf klub, atlet, dan orang tua atlet melalui komunikasi yang terbuka, pertemuan rutin, dan pembinaan yang berkelanjutan.
- c. Menyediakan program pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang berkelanjutan bagi pelatih dan staf klub untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dengan demikian kualitas layanan yang baik pada klub bulutangkis merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan atlet, serta membangun loyalitas dan partisipasi yang berkelanjutan. Dalam memahami dan meningkatkan kualitas layanan, model servqual dan model kualitas layanan dalam konteks klub olahraga dapat menjadi panduan yang berguna. Pendekatan layanan yang personal dan berkesinambungan juga perlu diterapkan untuk menciptakan pengalaman yang positif dan memenuhi kebutuhan individu atlet.

b. Kendala Pelayanan

Dalam proses pelayanan publik, tidak jarang terjadi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi upaya untuk memberikan pelayanan yang baik. Kendala-kendala ini merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pelayanan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Menurut Mahsyar (2011) terkait model implementasi, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki banyak kelemahan, antara lain:

- 1) kurang responsif,
- 2) kurang informatif,
- 3) kurang mudah diakses,
- 4) koordinasi buruk,
- 5) birokrasi ,
- 6) Kurangnya kemauan mendengarkan keluhan/saran masyarakat

Dari sisi sumber daya manusia, kelemahan utama berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dalam sebuah klub bulutangkis, terdapat beberapa kendala yang mungkin dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada atlet. Beberapa kendala umum yang dapat muncul adalah sebagai berikut:

- a) Keterbatasan Sumber Daya: Klub bulutangkis mengalami keterbatasan sumber daya seperti dana, fasilitas, peralatan, dan tenaga pengajar yang memadai. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan klub dalam menyediakan pelayanan yang optimal kepada anggotanya. Misalnya, jika klub tidak memiliki fasilitas yang memadai atau peralatan yang diperlukan, maka kualitas latihan dan pengembangan atlet dapat terhambat.

b) Kurangnya Keahlian dan Keterampilan: Kendala lainnya adalah kurangnya keahlian dan keterampilan dari staf klub, termasuk pelatih dan manajemen. tidak memiliki pengetahuan yang cukup atau pengalaman yang memadai dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas.

c) Kurangnya Komunikasi dan Informasi yang Jelas : Komunikasi yang buruk atau kurangnya informasi yang jelas dapat menjadi kendala dalam pelayanan klub bulutangkis. Ketidakmampuan klub untuk menyampaikan jadwal, perubahan kebijakan, atau informasi penting lainnya kepada atlet dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Komunikasi yang efektif dan transparan adalah kunci dalam menjaga kepercayaan dan memastikan atlet merasa terlibat dalam kegiatan klub.

d) Tidak Adanya Dukungan Psikologis dan Emosional: Klub bulutangkis juga harus memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada atlet. Ketidakmampuan klub dalam memberikan dukungan dalam mengatasi tekanan kompetisi, cedera, atau masalah pribadi dapat mempengaruhi kesejahteraan dan motivasi atlet

e) Kurangnya Rencana Pengembangan dan Evaluasi: Ketika klub bulutangkis tidak memiliki rencana pengembangan dan evaluasi yang jelas, maka klub dapat mengalami kendala dalam menyediakan pelayanan yang terus berkembang dan ditingkatkan. Rencana yang baik meliputi perencanaan program latihan, tujuan jangka panjang, serta penilaian berkala terhadap kinerja dan kepuasan atlet dan wali atlet. Tanpa rencana yang tepat, klub mungkin mengalami kesulitan dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang terjadi.

C. Kualitas layanan dan Loyalitas

Mengelola kualitas layanan (service quality) adalah kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Perusahaan harus berusaha untuk membuat pengalaman pelanggan menjadi menyenangkan dan memperhatikan apa yang dirasakan serta dialami oleh pelanggan. Ini mencakup pengelolaan layanan secara menyeluruh, mulai dari interaksi langsung dengan pelanggan hingga proses layanan secara keseluruhan (Lu'Lu UI Maknunah, 2021). Ketika atlet memiliki masalah dan menyampaikan keluhan, klub seharusnya melihatnya sebagai kesempatan untuk melakukan perbaikan (service recovery) daripada sebagai ancaman. Memperlakukan keluhan atlet dengan serius dan menyelesaikannya dengan baik dapat mengubah atlet yang awalnya kecewa menjadi atlet yang loyal. Pengelolaan keluhan dengan efektif juga bisa membantu perusahaan memperbaiki proses dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Hal ini merupakan salah satu faktor kualitas layanan salah satunya yaitu ketanggapan dan juga empati ketika atlet memiliki masalah. Menurut Subawa & Sulistyawati (2020) Sebuah penyedia jasa yang baik harus tetap fokus pada memberikan kepuasan dan perhatian kepada pelanggannya agar dapat meningkatkan performa bisnisnya. Ini termasuk memberikan nilai tambah yang signifikan, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan layanan yang berkualitas dan konsisten.

Dengan cara ini, maka dapat disimpulkan Kualitas layanan harus menjadi prioritas utama untuk suatu klub. termasuk memberikan layanan yang ramah, responsif, dan efisien, serta memastikan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan memenuhi atau bahkan melebihi harapan atlet sehingga pihak atlet dengan klub dapat membangun hubungan yang kuat dan jangka panjang

2. Harga

a. Pengertian Harga

harga adalah salah satu penentu keberhasilan untuk sebuah perusahaan, karena dengan harga sebuah perusahaan dapat menentukan seberapa besar keuntungan yang akan didapat dari hasil penjualan produk baik berupa barang dan jasa (Sustiyatik & Setiono, 2020). Menurut Junior et al (2019) persepsi harga mempengaruhi keputusan pelanggan dalam pengambilan keputusan untuk pembelian suatu produk. Oleh karena itu perusahaan harus tepat dalam menentukan harga sesuai target pasar. Dari definisi tersebut, dapat kita ketahui bahwa harga yang dibayar oleh pembeli itu sudah termasuk pelayanan yang diberikan oleh penjual, dalam arti bahwa pembeli sudah memperoleh manfaat dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh produsen. Harga pelayanan yang ditentukan oleh kegunaan harga itu sendiri yaitu cara penetapan harga, apabila ada perubahan harga terdapat pemberitahuan yang jelas, target pasar bagian dari tujuan, kemungkinan diskon dan kupon hadiah, terstruktur tata cara pembayaran, dan keterbukaan harga yang jelas.

Pendapat (Cherlin et al., 2021) harga merupakan salah satu faktor dalam mendapatkan loyalitas pelanggan. Peran penting harga dalam kesetiaan pelanggan.

Pentingnya peranan harga terhadap loyalitas pelanggan adalah semakin murah harga produk maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan meningkat, namun harga produk yang rendah tidak dapat menjamin kualitas yang baik. Kualitas produk yang baik dengan harga yang lebih tinggi akan menciptakan pelanggan loyalitas. Kenaikan harga yang tinggi menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi rendah yang mengakibatkan pelanggan mengeluh dan memprotes kenaikan harga.

b. Indikator Harga

Indikator karakterisasi harga yang mampu menciptakan loyalitas pelanggan salah satunya adalah kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat. Harga merupakan komponen penting dalam suatu produk, karena akan mempengaruhi keuntungan produsen (Mohd-Ali et al., 2019). Menurut Yulianingsih & Hidayat (2018) Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus dalam menentukan harga tersebut Untuk menjangring pendapat responden indikator harga dalam penelitian ini ada enam indikator yaitu :

- 1) Tarif
- 2) Kesesuaian diskon
- 3) Promo harga
- 4) Kesesuaian harga yang terjangkau
- 5) Kesesuaian harga sesuai kualitas

Harga merupakan jumlah uang yang diperlukan atau ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu kombinasi barang beserta pelayanannya yang memiliki manfaat dan penggunaan (Aptaguna & Pitaloka, 2016). Diperkuat oleh Kotler (2012) harga adalah jumlah uang yang dibayar oleh konsumen atas produk

atau jasa, atau nilai yang ditukar konsumen dengan manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Indikator yang mencirikan harga menurut Kotler adalah:

- a) Keterjangkauan harga : Sejauh mana harga produk atau jasa dapat dijangkau oleh konsumen target.
- b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk : Sejauh mana harga mencerminkan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.
- c) Daya saing harga : Sejauh mana harga bersaing dengan harga produk atau jasa serupa di pasar.
- d) Kesesuaian harga dengan manfaat produksi : Sejauh mana harga sesuai dengan manfaat atau kegunaan yang diberikan oleh produk atau jasa.
- e) Harga mempengaruhi daya beli konsumen : Bagaimana harga dapat mempengaruhi kemampuan konsumen untuk membeli produk atau jasa tersebut.
- f) Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan : Sejauh mana harga dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dalam membeli produk atau jasa tersebut.

Dengan demikian maka Harga sering dijadikan indikator kualitas bagi atlet. Banyak atlet cenderung memilih harga yang lebih murah, tetapi penting untuk memperhatikan bahwa "murah" dalam konteks ini bisa berarti kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan kualitas jasa yang diterima. Sebagian orang

mengartikan harga murah sebagai mendapatkan kualitas terbaik dengan biaya yang lebih rendah. Namun, penting untuk diingat bahwa harga rendah tidak selalu menjamin kualitas terbaik, dan dalam beberapa kasus, bisa jadi menandakan kualitas yang kurang baik. Oleh karena itu, dalam memilih jasa atau produk, penting bagi pelanggan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap nilai yang mereka peroleh dari harga yang mereka bayar. Jika sebuah jasa atau produk menawarkan harga yang lebih rendah tetapi tetap memberikan kualitas yang baik dan memenuhi harapan atlet, maka hal itu bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas jangka panjang (Mahanani & Alam, 2022). Namun, kesadaran terhadap hubungan antara harga, kualitas, dan kepuasan pelanggan tetap menjadi kunci dalam pembentukan preferensi dan loyalitas atlet. Jadi kesimpulan dari indikator harga dari penjelasan tersebut dapat diperoleh integrasi indikator harga yaitu harus mencakup keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk serta daya saing harga.

c. Hubungan Harga dan Loyalitas

Harga merupakan variabel yang mempunyai hubungan dengan loyalitas pelanggan. Harga juga akan dapat mempengaruhi pelanggan dalam melakukan tindakan memutuskan membeli atau tidak terhadap sebuah produk (Mahanani & Alam, 2022). Jika harga produk sesuai dengan kualitas yang diberikan maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi. Harga sering kali menjadi indikator bagi atlet tentang kualitas klub dan layanan. Banyak persepsi harga dimana jika harga relatif tinggi, pelanggan akan berasumsi bahwa memiliki kualitas yang lebih tinggi. Namun demikian, jika harga terlalu rendah, pelanggan mungkin akan meragukan

kualitas produk tersebut, seorang atlet akan cenderung merasa puas dan lebih mungkin untuk tetap loyal dengan Harga yang wajar dan sesuai dengan nilai yang diberikan dapat membantu membangun hubungan jangka panjang antara atlet dan klub

Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung teori bahwa persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Persepsi harga di sini merujuk pada bagaimana pelanggan menilai hubungan antara harga yang mereka bayar dengan manfaat yang mereka terima dari produk atau layanan yang ditawarkan. Dalam konteks ini, harga bukan hanya sekedar nilai moneter, tetapi juga mencerminkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut. Dengan demikian, memahami dan mengelola persepsi harga secara efektif dapat menjadi strategi yang penting bagi perusahaan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang kuat (Istiyawari et al., 2021)

3. Motivasi Atlet

a. Pengertian Motivasi

Wardana (2013) menyatakan individu yang memiliki tingkat motivasi berprestasi yang tinggi cenderung memiliki dorongan yang kuat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dan meraih kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pekerjaan, diperkuat oleh A Alficandra (2023) Dalam Buku Ajar Psikologi Olahraga bahwa penetapan diri dalam olahraga mengacu pada kemampuan seseorang untuk menetapkan tujuan dan berkomitmen untuk mencapainya. Penetapan diri juga melibatkan kemampuan seseorang untuk tetap

focus dan terlibat dalam olahraga meskipun menghadapi kegagalan. Hal ini yang dapat membuat atlet termotivasi dan dapat mencapai tujuan atlet. Dari uraian di atas dapat dinyatakan bahwa, dengan memperhatikan karakteristik tersebut dapat dirumuskan bahwa motivasi berprestasi mengandung indikator:

- 1) bekerja keras
- 2) harapan untuk sukses
- 3) kekhawatiran akan gagal
- 4) kompetisi

Menurut pendapat Citra & Fahmi, (2019) Motivasi memainkan peran kunci dalam memelihara loyalitas kerja dan kinerja pegawai. Pemenuhan kebutuhan fisik dan non-fisik, seperti gaji yang layak, pengakuan atas prestasi, kesempatan untuk pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang mendukung, dapat menjadi faktor-faktor penting yang memotivasi pegawai. Dalam hal ini loyalitas seorang atlet dan motivasi atlet tidak hanya berkaitan dengan kesenangan dalam pekerjaan mereka sebagai atlet yaitu latihan dengan serius, tetapi juga dengan keterlibatan dan dedikasi yang tinggi terhadap tugas-tugas mereka. Ketika atlet merasa puas dengan hasil latihannya dan kebutuhan atlet terpenuhi atlet cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Dengan memberikan dorongan yang tepat, suatu klub dapat mendorong atletnya untuk mencapai potensi penuh atlet, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berdaya saing. Ini juga dapat

membantu dalam membangun budaya klub yang didasarkan pada kepercayaan, komitmen, dan kinerja yang unggul.

b. Faktor Motivasi

Faktor motivasi dipengaruhi oleh Motivator instrinsik, dimana motivasi instrinsik sendiri termasuk prestasi, pengakuan, tantangan, dan kemajuan Motivasi intrinsik adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang (Karel Muskanan, 2014). Orang yang memiliki motivasi intrinsik melakukan suatu tindakan karena atlet menikmati prosesnya, merasa tertantang, atau merasa puas dengan pencapaian pribadi yang atlet dapatkan. Selanjutnya ada faktor motivasi ekstrinsik dimana ada pengaruh dari luar seseorang bisa mempengaruhi orang lain untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk didalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan (faktor ekstrinsik) lainnya (Muskanan, 2015). Dalam motivasi intrinsik terdapat tiga indikator yang mendasarinya yaitu cita-cita, kesehatan, dan kepuasan diri. Selain itu berkenaan dengan motivasi, faktor intrinsik memiliki kekuatan pengaruh pada diri seseorang lebih tinggi daripada faktor ekstrinsik (Zeng et al, 2017)

Selanjutnya dalam motivasi ekstrinsik terdapat tiga indikator yang mendasarinya yaitu orang tua/pelatih, lingkungan, dan target prestasi (Heliza, 2022).

Motivasi berperan penting dalam setiap individu menurut (Lusri, 2017) Dengan memahami peranan penting dari manusia yang terlibat dalam perusahaan dan bagaimana cara untuk memotivasi atlet dengan tepat klub dapat menciptakan atlet yang lebih bersemangat dan inovatif. Melalui karyawan yang termotivasi, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya karena karyawan akan secara

sukarela bekerja dengan tingkat usaha yang maksimal, walau tanpa pengawasan dari atasan. Pemberian motivasi menjadi faktor yang dapat memberikan kepuasan kerja setiap karyawan. Adanya motivasi yang tinggi dalam diri karyawan, diharapkan karyawan akan lebih mencintai pekerjaannya, sanggup bekerja dengan baik, dan memiliki loyalitas yang tinggi serta berkeinginan untuk melakukan kinerja yang lebih baik (Lusri, 2017).

Sehingga faktor-faktor motivasi yang dapat membuat atlet loyal dan puas dapat mencakup kombinasi antara dorongan intrinsik dan ekstrinsik. Atlet yang merasa dapat mencapai pencapaian pribadi yang tinggi dalam olahraga cenderung lebih loyal dan puas. Atlet akan merasa puas dengan perkembangan dan hasil yang atlet raih. Pengakuan atas prestasi atlet, baik dari pelatih, rekan tim, atau pihak berwenang, dapat memotivasi atlet. Penghargaan seperti medali, pujian, atau penghargaan lainnya dapat meningkatkan rasa puas dan loyalitas. Hubungan yang baik dengan pelatih, rekan tim, dan staf pendukung dapat meningkatkan rasa loyalitas atlet terhadap tim atau klub. Rasa diperhatikan dan dihargai dalam lingkungan yang positif dapat membuat atlet lebih puas. Keberhasilan dalam mencapai target atlet dapat meningkatkan kepuasan pribadi atlet

c. Hubungan Motivasi dan Loyalitas

Dalam klub bulutangkis faktor-faktor seperti motivasi, loyalitas, dan kualitas karyawan juga sangat relevan. Pelatih dan manajer tim harus memahami kebutuhan dan harapan atlet serta menciptakan lingkungan latihan yang mendukung untuk memastikan bahwa atlet merasa termotivasi dan dapat mencapai kinerja yang

optimal. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, perusahaan atau tim olahraga dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan karyawan atau atlet mereka untuk meraih kepuasan dalam bekerja dan mencapai hasil yang diinginkan (Alfiyah, 2018).

Motivasi dan loyalitas adalah dua aspek kunci dalam memahami perilaku atlet dan kinerja mereka dalam olahraga. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang motivasi dan loyalitas atlet Muskanan(2015) Atlet yang termotivasi memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan mereka dalam olahraga. Mereka mungkin memiliki tujuan pencapaian pribadi, seperti meningkatkan keterampilan atau mencapai prestasi tertentu, serta tujuan tim, seperti memenangkan kejuaraan atau turnamen. Motivasi atlet juga dapat dipengaruhi oleh dukungan dari pelatih, rekan tim, dan keluarga. Umpan balik positif, dorongan, dan dukungan emosional dapat meningkatkan motivasi atlet untuk mencapai tujuan mereka (Akyüz et al., 2016).

Loyalitas atlet terhadap tim atau klub mereka sering kali didasarkan pada keterikatan emosional yang mereka miliki terhadap organisasi tersebut. Ini dapat terbentuk melalui pengalaman positif, ikatan dengan rekan tim, Atlet yang merasa puas dengan lingkungan kerja dan pengalaman mereka dalam tim cenderung lebih loyal. Penghargaan dan pengakuan atas pencapaian mereka juga dapat meningkatkan rasa loyalitas (Jowett et al., 2017). Loyalitas sejati teruji ketika tim atau organisasi menghadapi tantangan atau periode sulit. Atlet yang tetap setia dan terus mendukung tim mereka dalam situasi-situasi sulit menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi. Tim atau klub yang melibatkan atlet dalam pengambilan

keputusan dan memberikan mereka peran yang penting dalam organisasi cenderung memiliki atlet yang lebih loyal. Dengan hal ini menciptakan rasa kepemilikan dan keterlibatan yang lebih besar.

Dengan memahami faktor-faktor motivasi dan loyalitas atlet, pelatih dan manajer tim dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja atlet dan membangun budaya organisasi yang kuat.

4. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan

Kepuasan adalah perasaan yang timbul dari apa yang didapatkan dengan dibandingkan apa yang diharapkannya dari suatu produk atau jasa (Pradeep et al, 2020). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merujuk pada evaluasi positif yang dilakukan oleh pelanggan terhadap kualitas dan pengalaman pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini mencerminkan sejauh mana pelanggan merasa puas, terpenuhi, dan terlayani dengan baik dalam interaksi mereka dengan penyedia jasa (Ngo Vu & Nguyen Huan, 2016). Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, responsivitas, kehandalan, empati, dan aspek-aspek lain yang mempengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam pembentukan keinginan pelanggan untuk pembelian di masa depan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membantu dalam mempertahankan hubungan baik serta

menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa. Berikut adalah beberapa faktor yang relevan (Minh et al., 2015):

- 1) Kualitas Layanan: mencakup aspek-aspek seperti responsivitas, kehandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik. Pelanggan cenderung lebih puas jika mereka merasa layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka.
- 2) Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang baik antara penyedia jasa dan pelanggan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Penyedia jasa perlu mendengarkan kebutuhan dan masukan pelanggan dengan seksama, memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, serta menjelaskan dengan baik mengenai layanan yang disediakan.
- 3) Responsif terhadap Keluhan: Ketika pelanggan mengalami masalah atau keluhan, respons yang cepat dan efektif dari penyedia jasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penting bagi perusahaan jasa untuk merespons keluhan dengan serius, mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki masalah, dan memberikan kompensasi jika diperlukan.
- 4) Kepercayaan dan Keandalan: Pelanggan cenderung merasa puas dan memiliki loyalitas terhadap penyedia jasa jika mereka merasa percaya dan yakin terhadap kualitas, integritas, dan keandalan perusahaan tersebut. Membangun kepercayaan melalui konsistensi dalam memberikan layanan yang baik dan memenuhi janji-janji yang diberikan merupakan faktor penting.

Teori kepuasan menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari dampak membandingkan konsumen harapan dengan produk. Ketika melakukan pembelian dimana produknya tidak memenuhi harapan

konsumen, konsumen akan kecewa dan konsumen tidak akan merasa puas dan loyal (Sangadji, 2013).

Berdasarkan penelitian dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atlet terhadap layanan klub bulutangkis sangat penting dalam mempertahankan hubungan yang baik dan menciptakan loyalitas mereka. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan atlet termasuk kualitas layanan yang tinggi, komunikasi yang efektif, responsif terhadap masalah dan keluhan, kepercayaan dan keandalan, serta kemampuan klub untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan individu. Kepuasan atlet ditentukan oleh bagaimana atlet menyikapi sejauh mana pengalamannya sebagai atlet memenuhi kebutuhan pribadinya (Putri & Jannah, 2015). Klub bulutangkis perlu memastikan bahwa mereka menyediakan layanan yang berkualitas, termasuk fasilitas yang memadai, pelatih yang terampil, dan perhatian terhadap aspek psikologis dan emosional atlet. Komunikasi yang baik dan transparan dengan atlet dan wali atlet juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan mereka.

Dalam buku yang ditulis oleh Komarudin, M. P., & Rahmat Fadhli, E. M. (2023) yang berjudul “Manajemen Mutu Kunci Kepuasan Atlet” Bahwa atlet memiliki hak untuk menilai mutu jasa pelatihan yang diberikan oleh klub atau organisasi yang mereka ikuti. Atlet memiliki pengalaman langsung dengan program pelatihan dan fasilitas yang disediakan oleh klub, sehingga umpan balik mereka dapat memberikan wawasan berharga tentang sejauh mana klub memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Aspek-aspek yang mungkin dievaluasi oleh atlet

termasuk metode pelatihan, ketersediaan fasilitas, dukungan tim medis, manajemen kelelahan, serta faktor lain yang memengaruhi pengalaman mereka dalam klub. Oleh karena itu, penting bagi klub bulutangkis untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan atlet dan wali atlet.

b. Hubungan Kepuasan dan Loyalitas

Hubungan antara kepuasan dan loyalitas juga sangat relevan. Kepuasan anggota klub olahraga terutama berkaitan dengan pengalaman atlet dalam menggunakan fasilitas, kualitas layanan yang diberikan, dan sejauh mana klub tersebut memenuhi harapan atlet sebagai anggota. Atlet yang merasa puas dengan pengalamannya di klub olahraga cenderung akan lebih loyal (Juliandi, 2018). Atlet merekomendasikan klub kepada teman dan keluarga mereka. Kepuasan yang tinggi juga dapat berkontribusi pada tingkat retensi yang lebih baik di antara anggota klub, yang pada gilirannya menghasilkan pendapatan yang lebih stabil dan berkelanjutan bagi klub.

Strategi untuk memperkuat hubungan antara kepuasan dan loyalitas dalam klub olahraga yaitu Klub harus berusaha untuk menjaga fasilitas dalam kondisi terbaik dan menyediakan layanan yang ramah dan responsif kepada anggota. Klub olahraga dapat menciptakan atmosfer yang inklusif dan ramah di mana anggota merasa diterima dan terhubung dengan sesama anggota. Acara-acara sosial, turnamen, atau kegiatan klub lainnya dapat membantu memperkuat rasa komunitas di antara anggota.

Atlet yang puas dengan pengalaman mereka dalam tim olahraga cenderung akan lebih terlibat dalam kegiatan tim. Atlet akan lebih aktif dalam latihan, pertandingan, dan acara tim lainnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Kemudian akan menciptakan dan berkontribusi pendukung yang lebih setia terhadap tim tersebut. Maka dari itu akan tercipta Reputasi yang Lebih Baik karena suatu klub mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi atletnya. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik tim bagi atlet yang potensial, serta mendukung upaya rekrutmen dan retensi atlet (Adji et al., 2023).

Dengan memprioritaskan kepuasan anggota dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka, klub olahraga dapat menciptakan basis anggota yang loyal dan berkelanjutan, yang merupakan kunci untuk kesuksesan jangka panjang.

5. Konsep Umum Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Loyalitas merupakan komitmen mendalam pelanggan terhadap pelanggan datang kembali karena kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk yang baik (Beis & Ferinia, 2018). Loyalitas pelanggan merujuk pada sikap dan perilaku pelanggan yang menunjukkan kesetiaan, dukungan, dan pengulangan pembelian terhadap suatu merek, produk, atau jasa. Loyalitas pelanggan ditandai oleh preferensi yang tetap terhadap suatu merek atau perusahaan, kecenderungan untuk melakukan pembelian berulang, dan rekomendasi positif kepada orang lain. (Pradeep et al., 2020) mengungkapkan bahwa pelanggan yang loyal atau setia adalah pelanggan yang kembali membeli produk atau jasa dari perusahaan jasa atau

sebuah klub olahraga yang sama yang bersedia mengeluarkan uang untuk layanan, tetapi uga mampu merekomendasikan klub kepada orang lain.

Loyalitas pelanggan merupakan tujuan yang diinginkan bagi banyak perusahaan, karena pelanggan yang loyal cenderung menghasilkan pendapatan yang lebih stabil dan berkelanjutan dalam jangka panjang. Menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan melibatkan upaya untuk memberikan pengalaman pelanggan yang baik, memenuhi harapan pelanggan, memberikan nilai tambah, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Jadi kesimpulannya adalah loyalitas pelanggan adalah sikap dan perilaku pelanggan yang menunjukkan kesetiaan, dukungan, dan pengulangan pembelian terhadap suatu merek, produk, atau jasa. Loyalitas pelanggan merupakan tujuan yang diinginkan bagi perusahaan, karena pelanggan yang loyal cenderung menghasilkan pendapatan yang lebih stabil dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

b. Faktor yang mempengaruhi loyalitas

Loyalitas bisa terjadi pada produk atau jasa yang sering dibeli. Memungkinkan bagi perusahaan jasa untuk mengubah loyalitas lemah ke dalam bentuk loyalitas yang lebih tinggi dengan secara aktif mendekati pelanggan dan meningkatkan diferensiasi positif yang dibenak pelanggan mengenai jasa perusahaan tersebut disbanding dengan produk lain. Terdapat beberapa faktor yang lebih spesifik yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Beberapa faktor tersebut meliputi (Darmawan et al., 2017):

- 1) Kualitas Produk atau Jasa yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- 2) Layanan Pelanggan yang memuaskan: Interaksi yang baik antara pelanggan dan layanan pelanggan dapat berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Respons yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan, kejelasan dalam komunikasi, dan penyelesaian masalah yang efektif dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat loyalitas pelanggan.
- 3) Pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan positif dalam setiap interaksi dengan perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, personalisasi, dan kesan keseluruhan yang baik dapat membentuk persepsi positif dan membangun loyalitas.
- 4) Program Loyalitas: Program loyalitas, seperti program penghargaan, diskon, atau bonus, dapat merangsang pelanggan untuk tetap loyal. Ini memberikan insentif bagi pelanggan untuk terus berinteraksi dan melakukan pembelian dengan perusahaan.
- 5) Komunikasi Efektif: Komunikasi yang efektif antara perusahaan dan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas. Menginformasikan pelanggan tentang penawaran baru, promosi, atau perubahan penting lainnya dapat meningkatkan keterlibatan pelanggan dan mempertahankan hubungan yang erat.
- 6) Kepercayaan dan Reputasi Merek: Kepercayaan terhadap merek atau perusahaan sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Jika

pelanggan memiliki keyakinan yang kuat terhadap kualitas, integritas, dan keandalan merek atau perusahaan, mereka cenderung tetap loyal.

- 7) Faktor Emosional: Aspek emosional juga dapat memainkan peran penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Rasa keterikatan, afeksi, atau identifikasi dengan merek atau perusahaan dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap setia.

c. Konsep Loyalitas Atlet

Konsep loyalitas untuk atlet dan orang tua dalam konteks klub olahraga berdasarkan Kualitas Layanan dan Fasilitas dimana Kualitas layanan yang diberikan oleh klub, termasuk pelatih, staf pendukung, dan fasilitas yang disediakan, dapat mempengaruhi loyalitas atlet. Ketika klub menyediakan layanan berkualitas tinggi dan fasilitas yang memadai, ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Menurut Absten (2011) Upaya klub dalam mengembangkan potensi atlet dan memberikan program latihan yang efektif dan berkualitas juga dapat mempengaruhi loyalitas. Ketika klub memberikan dukungan, pelatihan, dan kesempatan pengembangan yang baik, atlet dan orang tua cenderung tetap setia pada klub tersebut. Komunikasi yang efektif antara klub, atlet, dan orang tua dapat membangun hubungan yang kuat dan mempengaruhi loyalitas. Ketika klub secara teratur berkomunikasi dengan atlet dan orang tua, menginformasikan tentang jadwal, kegiatan, dan perkembangan atlet, ini dapat membuat mereka merasa terlibat dan lebih cenderung untuk tetap setia pada klub.

Diperkuat Padmawati & Susila (2022) Kepercayaan adalah faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas atlet dan orang tua. Ketika klub memiliki reputasi

yang baik, integritas, dan etika yang tinggi, ini dapat membangun kepercayaan dan memperkuat loyalitas. Lingkungan Tim dan Kepemimpinan: Lingkungan tim yang positif, dan kepemimpinan yang baik juga dapat mempengaruhi loyalitas. Ketika atlet dan orang tua merasa diterima, didukung, dan memiliki pengalaman yang positif dalam lingkungan klub, mereka cenderung tetap setia pada klub tersebut.

Kesimpulan tentang loyalitas adalah loyalitas atlet terhadap klub olahraga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan atlet terhadap pelayanan klub, ikatan emosional dengan klub, identifikasi dengan klub, harga, kepercayaan terhadap manajemen klub yang diterima dari klub dan rekan-rekan atlet. kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan klub akan meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka.

6. Konsep Klub Bulutangkis di Kabupaten Bantul

a. Pengertian Klub Bulutangkis

Klub bulutangkis adalah sebuah organisasi atau kelompok yang didirikan untuk mempromosikan dan mengembangkan olahraga bulutangkis. Klub bulutangkis biasanya menyediakan fasilitas dan sarana latihan untuk anggotanya, seperti lapangan bulutangkis, pelatih, dan perlengkapan bulutangkis. Selain latihan dan kompetisi, klub bulutangkis juga dapat menyelenggarakan acara dan kegiatan seperti pertemuan anggota, atau program pengembangan pemain muda. Bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang cukup digemari di Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Kabupaten Bantul memiliki sejarah panjang dalam menghasilkan atlet bulutangkis yang berprestasi baik di tingkat nasional maupun internasional. Prestasi Atlet Bulutangkis,akhir – akhir ini Keberhasilan atlet

bulutangkis asal Kabupaten Bantul dalam berbagai kompetisi telah memberikan inspirasi bagi generasi muda untuk terjun ke dalam olahraga ini. Prestasi tersebut juga menarik minat masyarakat dan pemerintah daerah untuk lebih mendukung pengembangan bulutangkis.

b. Program latihan bulutangkis

Program latihan bulutangkis dapat mencakup berbagai aspek, termasuk teknik, taktik, kebugaran fisik, mental, dan strategi. Berikut adalah contoh program latihan bulutangkis yang umum dilakukan:

- 1) Pemanasan dan Peregangan: Program latihan biasanya dimulai dengan pemanasan untuk mempersiapkan tubuh sebelum melakukan aktivitas fisik yang lebih intens. Peregangan juga penting untuk meningkatkan kelenturan dan mengurangi risiko cedera.
- 2) Teknik Dasar: latihan untuk mengasah pukulan dasar seperti *forehand*, *backhand*, *servis*, *net play*, dan *smash*. Teknik yang benar harus diajarkan dan ditingkatkan secara bertahap.
- 3) Latihan Kondisi Fisik: Latihan kondisi fisik meliputi latihan kekuatan, kecepatan, daya tahan, kelincahan, dan fleksibilitas. Ini termasuk latihan angkat beban, lari interval, latihan plyometric, dan latihan kelincahan.
- 4) Latihan Taktik: Latihan taktik berfokus pada pemahaman tentang pola permainan, strategi, dan pengambilan keputusan dalam bermain bulutangkis. Ini melibatkan simulasi situasi permainan yang berbeda dan latihan berpasangan atau kelompok untuk meningkatkan pemahaman taktik.

- 5) **Latihan Permainan:** Latihan bermain secara langsung dengan pemain lain untuk mengembangkan kemampuan bermain di situasi nyata. Latihan permainan juga dapat melibatkan partai tunggal dan ganda untuk mengasah keterampilan bermain secara individu maupun dalam tim.
- 6) *Mental Training* : Kesiapan mental juga penting dalam bulutangkis. Program latihan bisa mencakup latihan relaksasi, visualisasi, dan strategi mental untuk membantu pemain mengelola tekanan dan meningkatkan konsentrasi dalam pertandingan.
- 7) **Evaluasi dan Perbaikan** : Penting untuk melakukan evaluasi secara berkala untuk melihat kemajuan dan area yang perlu diperbaiki. Pemain dapat bekerja dengan pelatih untuk mengidentifikasi kelemahan dan menciptakan rencana latihan yang sesuai.

Program latihan bulutangkis harus disesuaikan dengan tingkat dan kebutuhan individu. Penting juga untuk menjaga keseimbangan antara latihan teknis, taktis, dan kebugaran fisik. Dalam semua tahap, konsistensi dan komitmen dalam latihan merupakan kunci untuk mencapai kemajuan yang signifikan.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih ada perbedaan dan kesamaan ditinjau dari judul, metode, subyek, instrumen dan analisis data serta hasil penelitian. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini. :

Tabel 1. Kajian penelitian relevan

No	Nama Peneliti dan Tahun Publikasi	Judul	Tujuan	Metode, subyek, instrument dan analisis data	Hasil penelitian
1.	Agung Nugroho, T., & Sumaryanto, I. (2021)	<i>Effects of service quality, social environment and financial on motivation, satisfaction, and performance for athletes at training center PON XX in DIY.</i>	Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi pemahaman yang lebih dalam sambil menelaah secara empiris hubungan variabel-indikator, secara sederhana dikenal sebagai korelasi kualitas layanan, keuangan dukungan, lingkungan sosial, motivasi, kepuasan, dan prestasi atlet dalam olahraga.	Penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode campuran. Itu Pendekatan ini diuji menggunakan model persamaan structural melibatkan 137 atlet dari pemusatan latihan-INSC di Yogyakarta. Menggunakan SPSS.23 dan Smart PLS-SEM saat pengujian data, validitas konstruk dan reliabilitas senyawa (Alpha Cronbach, rho-A, reliabilitas komposit, dan AVE)	Saat menguji korelasinya antar indikator-variabel, terdapat signifikansi korelasi ditemukan hamper berhubungan. Namun, mengkorelasikan antara variabel-variabel, sejumlah besar data tidak diverifikasi korelasi seperti itu. Alasan yang diharapkan adalah karena peneliti menggunakan banyak variabel dengan banyak item dalam satu penelitian. Regresi linier juga dianalisis dan ditemukan pada beberapa aspek dengan P-value < 0,05.
2.	Aminuddin Yusof, Arporn Popa and Soh Kim Geok (2018)	<i>“Perception of Service Quality among Malaysian</i>	penelitian ini bertujuan menguji persepsi pengguna tentang kualitas layanan dan niat masa depan untuk	Penelitian ini menggunakan Kuesioner terdiri dari item-item yang didasarkan pada layanan Skala Likert Quality Assessment Scale (SQAS).	Hasil penelitian ini adalah pengguna pusat kebugaran rekreasi UPM memiliki niat yang tinggi (m = 4.02), untuk merekomendasikan tempat

		<i>University Recreational Dojo users</i>	menggunakan pusat kebugaran rekreasi kampus di Universiti Putra Malaysia.		rekreasi tersebut kepada orang lain orang dan memperbarui keanggotaan mereka. Hasilnya juga menunjukkan kualitas layanan staf secara keseluruhan ($\beta = .288$ p)
3.	Japhet Ndayisenga & Tomoliyus (2019)	<i>Effect of Service Quality and Rates on Satisfaction and Loyalty of Customer Behavior at Fitness</i>	(1) untuk menganalisis kualitas layanan dan tarif yang teratur umumnya direkomendasikan menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan dan kesesuaian perilaku konsumen, (3) untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap kesesuaian terhadap loyalitas perilaku konsumen, (4) untuk mengetahui pengaruh	Teknik analisis data menggunakan korelasi dan regresi linier antar indikator variabel, dan antar variabel itu sendiri dengan Software SPSS.21 dan PLS-SEM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku loyalitas sebagian besar tidak langsung. Harga tiket berpengaruh negatif terhadap kepuasan dan loyalitas perilaku

			kepuasan terhadap loyalitas perilaku konsumen pada kebugaran		
4.	Rosmina, R., Sarkum, S., & Syahputra, R. (2021).	Pengaruh Motivasi, Kualitas Layanan dan Environment dengan Persepsi Harga terhadap Word of Mouth dan revisit intention”	<p>Penelitian ini bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mempelajari peran motivasi, kualitas layanan serta lingkungan dan pengaruhnya terhadap monetary price dan behavior price, 2) menyelidiki apakah motivasi, kualitas layanan dan lingkungan dapat meningkatkan Word of mouth, 3) melihat dampak monetary price dan behavior price dipengaruhi word of mouth, 4) memahami efek monetary price dan behavior price pada 	<p>Analisis penelitian ini menggunakan pendekatan analitik observasional dengan case study. Populasi yang ditargetkan adalah individu atau pengunjung caffe atau restoran di Labuan Batu Selatan metode analisis yang digunakan adalah Analisis Path atau analisis jalur yang dibantu aplikasi SPSS dan AMOS</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara langsung pada service quality terhadap monetary price, motivation berpengaruh langsung terhadap monetary price, motivation berpengaruh langsung terhadap behavior price, dan behavior price terhadap word of mouth.</p>

			<p>konsumen untuk berkunjung kembali, dan</p> <p>5) menyelidiki pengaruh dari word of mouth terhadap niat berkunjung kembali</p>		
5.	Pertiwi, P. T., Rusdarti, & Sakitri, W. (2021).	“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa”	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra dan motivasi belajar terhadap kepuasan akademik mahasiswa. Berikut ini adalah diagram kerangka berpikir penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diambil dengan kuesioner. Data dianalisis dengan analisis deskriptif dan regresi berganda.	Hasil penelitiannya hal positif secara simultan pengaruh kualitas layanan, citra, dan pembelajaran motivasi terhadap kepuasan akademik siswa dengan 48,40%. Secara parsial kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 21,34% dan citra terpengaruh sebesar 4,97%, dan motivasi belajar ada yang kecil dan tidak berpengaruh signifikan sebesar 2,04% terhadap siswa kepuasan akademis. motivasi secara simultan mempengaruhi siswa kepuasan akademik di Fakultas Ekonomi

Berdasarkan analisis review penelitian relevan tersebut di atas maka dapat dinyatakan perbedaan dan keunikan dari penelitian yang akan peneliti lakukan. Keunikan atau kebaruan lihat tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Keunikan atau Kebaruan Penelitian

ASPEK	PENELITIAN RELEVAN TERDAHULU	PENELITIAN YANG DILAKUKAN
Tema/Topik	Manajemen	Manajemen dan Psikologi
Variable	Dimensi Kualitas layanan dan finansial, kepuasan, loyalitas	Dimensi Kualitas layanan, Harga dan Motivasi berprestasi, Kepuasan dan Loyalitas (menggunakan variable mediator kepuasan)
Metode	Survei	Survei
Partisipan	Karyawan perusahaan, pelanggan fitness, Atlet PON DIY	Atlet Bulutangkis se Kabupaten Bantul
Analisis Data	Structural Equation Modeling (SEM)	Structural Equation Modeling (SEM)

C. Kerangka Berpikir

Persaingan yang semakin ketat terkait klub bulutangkis yang banyak berkembang di Kabupaten Bantul menjadikan dasar penelitian ini untuk mengetahui Kualitas layanan, harga dan motivasi berprestasi serta loyalitas atlet bulutangkis di Kabupaten Bantul melalui kepuasan. Dalam hal kualitas layanan akan menyelidiki aspek-aspek kualitas layanan yang diberikan oleh klub bulutangkis kepada atlet termasuk pelayanan pelatih, ketersediaan fasilitas, interaksi dengan staf klub, dan komunikasi yang efektif.

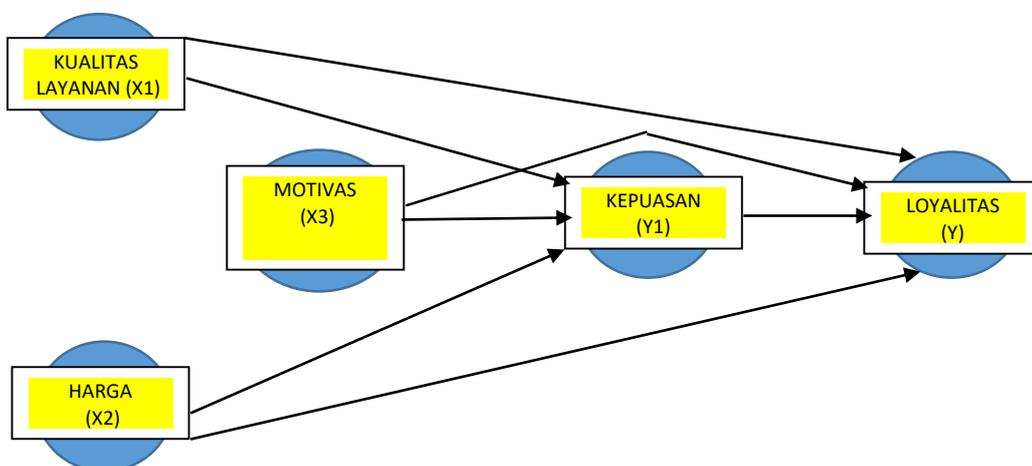
Pendapat peneliti mengenai peran harga sebagai yang dipertimbangkan oleh atlet dalam konteks klub bulutangkis memiliki dasar yang kuat. Harga adalah

faktor penting dalam pengambilan keputusan atlet untuk bergabung atau tetap berlatih di klub bulutangkis tertentu. Biaya latihan, keanggotaan klub, dan fasilitas yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan.

Kemudian atlet yang sangat termotivasi untuk berprestasi cenderung memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap klub, atlet lebih cenderung untuk tetap setia pada klub tersebut. pelatih dapat memberikan dukungan, bimbingan, dan pelatihan yang diperlukan untuk membantu atlet mencapai tujuan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi berprestasi.

Kepuasan Atlet, dalam hal ini faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan atlet meliputi pelatihan yang efektif, kemudahan akses fasilitas, dukungan staf klub, dan komunikasi yang baik. Selanjutnya mengevaluasi tingkat loyalitas atlet terhadap klub bulutangkis dilihat ketika Atlet merasa pelatihan yang efektif, manajemen klub yang memiliki visi yang jelas dan memberikan arahan yang baik kepada atlet dapat membangun rasa kepercayaan dan loyalitas. Dari uraian diatas, maka hubungan ini dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori, kajian Pustaka dan kerangka berpikir dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 : kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet
2. Hipotesis 2 : kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet
3. Hipotesis 3 : Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet
4. Hipotesis 4 : Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet
5. Hipotesis 5 : Motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet
6. Hipotesis 6 : Motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet
7. Hipotesis 7 : kepuasan atlet mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet
8. Hipotesis 8 : Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet melalui kepuasan
9. Hipotesis 9 : Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet melalui kepuasan
10. Hipotesis 10 : Motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet melalui kepuasan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Survei analitik adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang suatu masalah atau fenomena dengan menganalisis data yang telah terkumpul (Arsin et al, 2020). Metode penelitian analitik adalah survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi (Safitri et al, 2021). Dengan pendekatan cross-sectional adalah suatu studi yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor risiko dan efek dengan menggunakan metode observasional atau pengumpulan data. Studi ini dilakukan pada satu titik waktu tertentu untuk memahami dinamika korelasi di antara variabel-variabel yang diteliti (Abduh et al, 2022).

Menurut Islamy (2019) Metode penelitian survei adalah suatu pendekatan dengan merancang pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk tujuan penelitian, dan kemudian mengajukannya kepada responden yang merupakan bagian dari sampel dengan tujuan mewakili populasi tertentu. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan structural pemodelan persamaan (SEM) untuk secara bersamaan menguji semua hubungan dalam model. Analisis SEM, atau Structural Equation Modeling (Model Persamaan Struktural), adalah suatu

metode statistik yang digunakan untuk menguji dan menggambarkan hubungan kompleks antara variable-variabel dalam suatu model.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di klub bulutangkis yang berada di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta yang berjumlah 13 Klub Bulutangkis. Penelitian ini dilaksanakan bulan Desember 2023 – Maret 2024

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Ahyar et al (2020) menyatakan bahwa 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. Arikunto (2019: 173) menyatakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 13 Klub Bulutangkis yang berada di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun data observasi penelitian ini menunjukkan jumlah klub yang saat ini aktif dan terdaftar di PBSI Kabupaten Bantul. Sehingga diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Klub Bulutangkis di Kabupaten Bantul

NO	NAMA KLUB	TAHUN BERDIRI	JUMLAH ATLET YANG AKTIF
1.	PB Manunggal	1999	42 Atlet
2.	PB Poona	2010	45 Atlet
3.	PB Kids Smash	2011	60 Atlet
4.	PB Bantul Badminton Club	2018	40 Atlet
5.	PB Panggungharjo	2011	40 Atlet

6.	PB Elvan Jaya	2021	50 Atlet
7.	PB Alfath	2021	60 Atlet
8.	PB Bintang Solibad	2015	20 Atlet
9.	PB Ruby Vijaya	2022	30 Atlet
10.	PB Cakra Buana	2009	13 Atlet
11.	PB Batarajuna	2022	25 Atlet
12.	PB Putera Jaya Andalan	2021	25 Atlet
13.	PB General	2023	12 Atlet
Total Atlet			462 Atlet

2. Sampel

Sebagaimana karakteristik populasi, sampel yang mewakili populasi adalah sampel yang benar-benar terpilih sesuai dengan karakteristik populasi itu. Sampel adalah anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan *sampling* (Sari sasi gendro, 2022). Penelitian ini menggunakan teknik sampling yang digunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah sampel diambil berdasarkan keperluan penelitian, artinya setiap individu yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu (Nataliya, 2015). Sehubungan dengan pengertian di atas, penentuan sampel jumlah klub bulutangkis yang akan diteliti dalam penelitian ini menetapkan sifat-sifat dan karakteristik tertentu. Sampel klub bulutangkis yang akan digunakan peneliti memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Klub Bulutangkis sudah terdaftar di PBSI Bantul
- b. Klub Bulutangkis aktif dan sudah berdiri minimal 5 tahun.
- c. Klub Bulutangkis yang bersedia atau memberikan izin dilakukan penelitian.

Berdasarkan kriteria di atas, sehingga didapatkan sampel sejumlah 7 Klub Bulutangkis yaitu PB Kids Smash, PB Manunggal, PB Panggunharjo, PB Bantul Badminton Club, PB Bintang Solibad, PB Cakra Buana, PB Poona. Hal tersebut

menjelaskan bahwa jumlah 7 Klub dapat mewakili atau mempresentasikan dari 13 Klub yang berada di Kabupaten Bantul.

Penentuan sampel jumlah responden yang akan diteliti dalam penelitian ini menetapkan sifat-sifat dan karakteristik tertentu. Sampel jumlah responden dari 7 klub bulutangkis yang akan digunakan peneliti memiliki kriteria sebagai berikut:

- a) Responden tercatat sebagai anggota dari 7 Klub Bulutangkis sebagai sampel dalam penelitian ini.
- b) Atlet dikatakan anggota aktif sudah mengikuti latihan rutin minimal 3 tahun.
- c) Responden mengisi kuesioner penelitian ini tanpa paksaan.
- d) Bagi Responden dibawah 12 tahun boleh didampingi orang tua.

Pertimbangan pengambilan sampel penelitian adalah dari atlet seluruh klub yang masuk kriteria yaitu, maka sampel penelitian ini menggunakan 7 Klub yang ada di Bantul yaitu berjumlah 180 atlet.

D. Variabel Penelitian

Pendapat Purwanto (2019) variabel penelitian merupakan suatu objek, atau sifat, atau atribut atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, Variabel dapat diartikan sebagai sifat yang akan diukur atau diamati yang nilainya bervariasi antara satu objek ke objek lainnya. Variabel penelitian dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (kualitas layanan dan prasarana), variabel mediator (kepuasan atlet dan

orang tua), dan variabel dependen (loyalitas atlet). Adapun definisi operasional variabel adalah sebagai berikut.

1. Variabel Bebas (*Independent Variables*)

- a. Kualitas Layanan (*Quality of Service*) Variabel ini mengukur sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh klub bulutangkis di Kabupaten Bantul sesuai dengan indikator dan faktor kualitas layanan.
- b. Harga (*price*) : Variabel Harga dapat diukur sebagai biaya latihan, keanggotaan klub, atau biaya lain yang terkait dengan berpartisipasi dalam klub bulutangkis. Ini mencerminkan komponen penting dalam pengambilan keputusan atlet.
- c. Motivasi Berprestasi (*Achievement Motivation*): Variabel ini mencerminkan tingkat motivasi atlet untuk mencapai prestasi dalam olahraga bulutangkis.

2. Variabel Mediator (*Mediating Variable*)

Kepuasan Atlet (*Athlete Satisfaction*) Ini adalah variabel mediator dalam penelitian ini. Kepuasan atlet mengukur sejauh mana atlet merasa puas dengan kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi yang diterima dari klub. Variabel ini berperan sebagai penghubung antara variabel bebas (kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi) dan variabel terikat (loyalitas atlet).

3. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Loyalitas Atlet (*Athlete Loyalty*) Variabel ini mengukur sejauh mana atlet tetap setia dan berkomitmen terhadap klub bulutangkis yang mereka pilih di Kabupaten Bantul. Variable ini merupakan variable utama yang ingin dipahami

bagaimana pengaruh dari variabel bebas (kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi) dan variabel mediator (kepuasan atlet) terhadapnya

E. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data

Menurut pendapat Suharsimi Arikunto (2011) menyatakan bahwa “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”. Instrumen dalam penelitian dijelaskan sebagai berikut :

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Pertanyaan tersebut yang diberikan merupakan pertanyaan dengan komponen-komponen yang berhubungan. Terdapat tiga langkah pokok tambahan yang penting dalam pembuatan kuesioner (angket) sebagai alat instrumen untuk pengambilan data. Berikut penjelasan mengenai langkah-langkah tersebut:

1. Mendefinisikan Konstruk

Sebelum menyusun pertanyaan dalam kuesioner, penting untuk mendefinisikan konstruk yang ingin diukur. Konstruk merupakan konsep, variabel, atau dimensi yang ingin diteliti dalam penelitian. Misalnya, jika penelitian bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan, maka konstruk yang terkait dapat meliputi kepuasan produk, kepuasan pelayanan, atau kepuasan harga. Mendefinisikan konstruk dengan jelas membantu peneliti dalam merumuskan pertanyaan yang relevan dan tepat untuk menggali informasi yang diperlukan.

2. Menyusun Faktor

Setelah mendefinisikan konstruk, langkah selanjutnya adalah menyusun faktor. Faktor-faktor merupakan dimensi atau aspek spesifik dari konstruk yang akan diukur. Misalnya, dalam konstruk kepuasan pelanggan, faktor-faktor dapat mencakup kualitas produk, responsifitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan sebagainya. Penyusunan faktor membantu peneliti dalam memecah konstruk yang kompleks menjadi komponen yang lebih terukur dan memungkinkan identifikasi pertanyaan yang relevan untuk setiap faktor

3. Menyusun butir-butir pertanyaan

Menyusun butir-butir pertanyaan merupakan langkah ketiga. Penyusunan butir pertanyaan berdasarkan faktor yang menyusun konstruk dan indikator yang sesuai untuk menggali informasi sebagai data penelitian. Diperjelas Hadi (2004: 186) petunjuk-petunjuk dalam menyusun butir kuesioner (angket sebagai berikut:

- a. Menggunakan kata yang tidak rangkap arti.
- b. Kalimat yang sederhana dan jelas.
- c. Menghindari kata-kata tidak bermanfaat.
- d. Menghindari pertanyaan yang tidak diperlukan.
- e. Masukkan semua kemungkinan jawaban supaya pilihan jawaban mempunyai dasar yang beralasan, tapi hindari pengkhususan yang tidak esensial (inti), baik dalam pertanyaan atau jawaban.
- f. Perhatikan item yang dimasukkan harus diterapkan pada situasi sudut pandang responden (pelanggan).
- g. Menghindari menanyakan pendapat responden (pelanggan) diluar konteks.
- h. Menghindari kata yang terlalu kuat (sugesstif, menggiring) dan yang terlalu lemah.
- i. Menyusun pertanyaan yang tidak memaksa responden (pelanggan) menjawab yang tidak sebenarnya karena takut terhadap tekanan sosial.
- j. Menghindari pertanyaan yang multiple respon bila hanya satu jawaban yang diinginkan.
- k. Jika mungkin menyusun pertanyaan sedemikian rupa sehingga dapat dijawab dengan hanya member tanda silang atau checking
- l. Pertanyaan harus diajukan sedemikian rupa sehingga membebaskan responden (pelanggan) dari berpikir terlalu kompleks.

m. Menghindari kata sentimental, seperti diktator, budak, kurang ajar, dst. Sekiranya kata dalam pertanyaan lebih sopan.

Setiap pertanyaan dilengkapi dengan alternatif jawaban yang disusun berdasarkan skala linkert yang dimodifikasi. Skala Likert merupakan salah satu jenis skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner. Skala Likert adalah jenis skala pengukuran yang digunakan dalam survei dan penelitian untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, atau tingkat persetujuan atau penolakan terhadap pernyataan atau pernyataan opini. Skala ini menggunakan pernyataan yang dipilih secara khusus dan diberikan serangkaian pilihan jawaban yang bergradasi. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Skala Likert umumnya memiliki lima atau tujuh pilihan jawaban, mulai dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju", di mana responden dapat memilih opsi yang paling sesuai dengan pandangan mereka.

Kuesioner penelitian ini melalui tahap validasi menggunakan rumus formula Aiken's yang dilakukan oleh dosen ahli dalam bidangnya sebagai validator. Selanjutnya jika sudah divalidasi setiap pertanyaan dilengkapi dengan jawaban yang disusun berdasarkan skala likert yang dimodifikasi. Penelitian ini menggunakan empat skala, hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecenderungan responden yang asal isi dari skala yang digunakan (Handi Irawan, 2002: 122). Alternatif pernyataan adalah SS=Sangat Setuju, S=Setuju, KS=Kurang Setuju, SKS=Sangat Kurang Setuju. Adapun penskoran nilai dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 4. Penskoran Nilai Pernyataan

Pernyataan	SKOR			
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Sangat kurang setuju
Positif	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4

Kuesioner penelitian menggunakan google form dan juga berbentuk angket fisik yang disebar langsung di klub, responden hanya membubuhkan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihannya. Untuk menyusun butir-butir pertanyaan dibuat kisi-kisi kuesioner terlebih dahulu. Kisi-kisi kuesioner dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Kisi – kisi Instrument

NO	VARIABEL	FAKTOR	INDIKATOR	BUTIR TES	
				POSITIF	NEGATIF
1.	Kualitas Layanan	<i>Tangibility</i> (Berwujud)	Fasilitas : GOR, Perlengkapan latihan	1,3	2,4
		<i>Empathy</i> (Empati)	Kemudahan akses dan perhatian dari pelatih terhadap atlet	6,8	5,7
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Penyiapan, pelayanan dan kemampuan pelatih	9,10, 11	-
		<i>Responsive</i> (ketanggapan)	Kesigapan merespon dan ketepatan pelayanan	12, 13, 14	-

		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamanan, keselamatan, kepastian	15, 16	-
2.	Harga	<i>Pricing match to service quality</i> (Kesesuaian harga dengan kualitas produk/jasa)	Harga sesuai dengan jasa pelayanan yang diberikan dari pihak klub dan pelatih (kenyamanan, fasilitas)	17,18,	-
		<i>Price</i> (Harga)	Biaya latihan kelas reguler, biaya latihan kelas privat, biaya klub lainnya.	19, 20	-
		<i>Discounts</i> (Potongan harga)	Potongan harga paket latihan dan potongan harga kepada atlet baru.	21, 22	-
		<i>Perceived price</i> (Harga yang dipersepsikan)	Tanggapan harga menjadi member anggota klub, tanggapan harga mengenai tambahan biaya pertandingan / biaya tambahan lainnya.	23,24,25	-
3.	Motivasi	Intrinsik	Disiplin, Bekerja Keras, Percaya Diri, Kemampuan Evaluasi Diri, Minat	26,	27,28,29,30
		Ekstrinsik	Adanya bonus dan penghargaan, adanya Kompetisi, MetodeLatihan, Lingkungan,	31	32, 33, 34

3.	Kepuasan	<i>Complaints and suggestions</i> (Sistem keluhan dan saran)	Keluhan atlet terhadap pelayanan klub	-	35,36
		<i>Customer Satisfaction Survey</i> (kepuasan pelanggan)	Kepuasan layanan klub, analisis masalah	37,38,39,40	-
		<i>Customer loss rate analysis</i> (Analisis anggota keluar)	Atlet keluar dari klub, sikap pihak klub menghubungi atlet yang berhenti	41,42	43, 44
4.	Loyalitas	<i>Identification Exclusive consideration</i> (Pertimbangan Eksklusif)	Komunikasi, Kesadaran atlet manfaat pelayanan	45,46,47,48	-
		<i>Advocacy word of mouth</i> (Rekomendasi dari Mulut ke Mulut)	Kepercayaan atlet dan rekomendasi dari mulut ke mulut	49,	50
		<i>Strength of preference</i> (Preferensi atau kecenderungan terhadap suatu layanan)	Prioritas pelanggan dan kekuatan kualitas pelayanan	51	-
		<i>Share of wallet</i> (Dukungan anggaran dan sumber daya finansial)	Keinginan dan harapan pelanggan Hasil loyalitas pelanggan	52,53,54	-
JUMLAH BUTIR TES				38	16

F. Validitas dan Reliabilitas Instrument

Validasi instrumen dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun benar-benar instrument yang baik. Instrumen divalidasi dengan bantuan seorang ahli, pertanyaan yang tidak pantas tersingkir. Setelah menyusun item kuesioner dengan saran dari pakar yang sama, kuesioner ditunjukkan oleh kesahihan (validitas) melalui penilaian ahli atau expert judgement dan keandalan (reliabilitas) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji tingkat kesahihan instrument masing-masing variabel. Diperjelas Arikunto (2010: 211) menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan peneliti dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Mengukur uji validitas menggunakan rumus formula Aiken (1985: 142) dalam Azwar (2012: 113) menyatakan formula Aiken's V untuk menghitung content validity coefficient yang didasarkan pada hasil penilaian dari panel ahli yang berkompeten atau expert judgement terhadap suatu item dapat mewakili konstruk yang diukur. Rumus formula Aiken's V dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$V = \sum S/[n(c - 1)]$$

Keterangan:

s = r-lo

lo = Angka penilaian validitas yang terendah (angka 1)

c = Angka penilaian validitas yang tertinggi (angka 4)

r = Angka yang diberikan oleh penilai

n = Jumlah Expert judgment

Perhitungan uji validitas menggunakan formula Aiken's V dengan hasil skor minimal 0.666666667 yang dibulatkan menjadi 0.666 sampai skor maksimal 1.000. Berdasarkan hal tersebut, jika suatu item memiliki skor 0.666-1.000, maka item tersebut dinyatakan valid. Sugiyono (2017: 137) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen atau alat pengukuran konsisten dan dapat diandalkan dalam menghasilkan hasil yang stabil dan akurat. Reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2010: 239), setelah menemukan jumlah varian butir dan varian total kemudian dimasukkan ke dalam rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_o^2} \right)$$

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas instrument (Cronbach alpha)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma \sigma_o^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Tabel 6 . Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas

Nilai r	Interprestasi
Antara 0.800 sampai 1.00	Tinggi
Antara 0.600 sampai 0.800	Cukup
Antara 0.400 sampai 0.600	Agak Rendah
Antara 0.200 sampai 0.400	Rendah
Antara 0.000 sampai 0.200	Sangat Rendah

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Struktural Equation Model- Partial Least Square* (SEM-PLS). Penelitian ini dalam pengolahan data dengan kuesioner yang dikumpulkan dan dianalisis melalui software SmartPLS 4. Dalam pengujian hipotesis, Teknik analisis SEM ini akan menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian dijabarkan dalam bentuk persamaan struktural, di mana variabel-variabel dihubungkan melalui persamaan linier (Juliandi, 2018).

SEM memiliki karakteristik khusus karena dalam proses pengujian menggunakan SEM diperlukan informasi yang mendetail tentang variabel laten dan konstruk manifest (Suharto, 2016). Variabel teramati adalah variabel yang nilainya dapat diperoleh langsung dari responden melalui metode pengumpulan data seperti survei, tes, observasi, dan lain-lain. Variabel ini juga dikenal sebagai variabel manifest atau variabel yang diukur.

Analisis SEM-PLS menggunakan dua evaluasi model pengukuran dalam uji analisis. Dengan kata lain pengujian *Outer Model* dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas dan pengujian *Inner Model* dimaksudkan untuk pengujian kualitas yaitu pengujian hipotesis dan pengujian dengan menggunakan model prediktif (Cahyani et al., 2022). Berikut adalah alur dari Analisis SEM :

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's α dan nilai composite reliability untuk mengukur reliabilitas suatu variabel. Jika nilai Cronbach's α dan

composite reliability tinggi (biasanya di atas 0,7), maka variabel tersebut dapat dianggap reliabel.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan nilai average variance extracted (AVE). Jika nilai AVE suatu konstruk (variabel/indikator) lebih besar dari 0,07, maka konstruk tersebut dianggap valid.

3. Uji Model Penelitian/Uji Hipotesis

Dalam analisis SEM, dilakukan pemodelan persamaan struktural untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam model. Tingkat signifikansi statistik yang ditetapkan adalah p-value 0,05 atau lebih kecil. Jika nilai p-value kurang dari 0,05, maka hubungan antar variabel tersebut signifikan.

4. Nilai R Square

Nilai R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel terhadap variabel lainnya secara simultan. Jika nilai R Square tinggi, maka variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel lainnya.

5. Nilai T Statistik :

Nilai T statistik dibandingkan dengan nilai T tabel untuk menguji apakah antar variabel memiliki pengaruh positif atau negatif. Jika nilai T statistik lebih besar dari nilai T tabel pada tingkat signifikansi yang ditetapkan (biasanya 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan arah pengaruhnya dapat ditentukan berdasarkan tanda positif atau negatifnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Prasyarat

Penelitian ini adalah adalah penelitian kuantitatif dimana terdapat beberapa tahapan dalam deskripsi penelitian tersebut tahap pertama adalah menentukan topik, variabel, dan hipotesis. Untuk mendukung hipotesis tersebut, peneliti melakukan studi literatur atau studi pustaka yang bertujuan untuk mencari, mempelajari dan memahami literatur-literatur yang relevan mengenai teori, datadata yang terkait baik dari buku, jurnal hasil penelitian sebelumnya.

Tahapan kedua adalah mencari target penelitian yang sesuai dan tepat dengan permasalahan yang akan dikaji. Dalam penelitian ini akan meneliti yaitu kualitas layanan, harga dan motivasi berprestasi terhadap loyalitas atlet, melalui kepuasan di Klub Bulutangkis Se-Kabupaten Bantul, Untuk itu dipilihlah Atlet bulutangkis dari Klub Bulutangkis yang ada di Kabupaten Bantul Sebagai sasaran dalam penelitian ini yaitu PB Manunggal, PB Kids Smash, PB Poona, PB Panggunharjo, PB Bintang Solibad Indonesia, PB Cakra Buana, PB Bantul Badminton Club.

Tahap ketiga menyusun desain penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif Karena penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, maka desain penelitian merupakan alat penentu bagi peneliti dalam melakukan proses penyusunan instrumen penelitian dan menghasilkan data yang valid dan dapat diandalkan. Setelah melakukan analisis dokumen dihasilkan kisi-kisi kuesioner dari

indikator kualitas layanan, Harga, motivasi berprestasi,kepuasan, dan Loyalitas atlet di Klub bulutangkis Kabupaten Bantul.

Setelah itu dilakukan FGD untuk mencari kesepakatan ahli apada indicator dan item angket, selanjutnya dilakukan penilaian ahli. Hasil penilaian ahli pada indicator dan item angket tersebut, di analisis dengan formula Aiken, Hasilnya analisis Aiken semua item menunjukkan nilai koefesiensi V di atas 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid secara konten. Item yang dinyatakan valid dalam instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen penelitian ini maupun penelitian selanjutnya. Berikut hasil perhitungan validasi isi adalah

a.Variabel Kualitas Layanan

Tabel 7. Uji Validasi Kualitas Layanan

NO	FAKTOR	INDIKATOR	BUTIR ITEM	HASIL	KETERANGAN
1.	Berwujud	Fasilitas : GOR, Perlengkapan latihan	Item 1	0,933	Valid
			Item 2	0,933	Valid
			Item 3	0,866	Valid
			Item 4	0,800	Valid
	Empati	Kemudahan akses dan perhatian dari pelatih terhadap atlet	Item 5	0,933	Valid
			Item 6	0,933	Valid
			Item 7	1,000	Valid
			Item 8	1,000	Valid
	Kehandalan	Penyiapan, pelayanan dan kemampuan pelatih	Item 9	0,933	Valid
			Item 10	0,866	Valid
			Item 11	0,933	Valid
	<i>Responsive</i> (ketanggapan)	Kesigapan merespon dan ketepatan pelayanan	Item 12	0,933	Valid
			Item 13	0,866	Valid
			Item 14	0,933	Valid
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamanan, keselamatan, kepastian	Item 15	0,933	Valid
			Item 16	0,933	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan (item) pada indikator-indikator variabel kualitas layanan memiliki nilai validasi diatas 0.666. Nilai validasi terendah 0.86 dan nilai validasi tertinggi 1.0. Dari hasil nilai validasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai validasi butir-butir pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen penelitian ini maupun penelitian selanjutnya.

b. Variabel Harga

Tabel 8. Uji Validasi Harga

NO	FAKTOR	INDIKATOR	BUTIR ITEM	HASIL	KETERANGAN
2.	Kesesuaian harga dengan kualitas produk/jasa)	Harga sesuai dengan jasa pelayanan yang diberikan dari pihak klub dan pelatih	Item 17	0,933	Valid
			Item 18	0,933	Valid
	Harga	Biaya latihan kelas regular, biaya latihan kelas privat, biaya klub lainnya.	Item 19	0,866	Valid
			Item 20	1,000	Valid
	Potongan harga	Potongan harga paket latihan dan potongan harga kepada atlet baru.	Item 21	1,000	Valid
			Item 22	0,866	Valid
	Harga yang dipersepsikan	Tanggapan harga menjadi member anggota klub, tanggapan harga mengenai tambahan	Item 23	1,000	Valid
			Item 24	1,000	Valid

		biaya pertandingan / biaya tambahan lainnya.	Item 25	0,933	Valid
--	--	--	---------	-------	-------

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan (item) pada indikator-indikator variabel Harga memiliki nilai validasi terendah 0,866 dan nilai validasi tertinggi 1,000. Dari hasil nilai validasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai validasi butir-butir pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen penelitian ini maupun penelitian selanjutnya.

c. Variabel Motivasi

Tabel 9. Uji Validasi Motivasi

NO	FAKTOR	INDIKATOR	BUTIR ITEM	HASIL	KETERANGAN
3.	Intrinsik	Disiplin, Bekerja Keras, Percaya Diri, Kemampuan Evaluasi Diri, Minat	Item 26	0,933	Valid
			Item 27	0,933	Valid
			Item 28	0,933	Valid
			Item 29	0,933	Valid
			Item 30	0,933	Valid
	Ekstrinsik	Adanya bonus dan penghargaan, adanya Kompetisi, MetodeLatihan Lingkungan,	Item 31	0,933	Valid
			Item 32	0,866	Valid
			Item 33	0,866	Valid
			Item 34	0,866	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan (item) pada indikator-indikator variabel Moyivasi memiliki nilai validasi terendah 0.866 dan nilai validasi tertinggi 0.933. Dari hasil nilai validasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai validasi butir-butir pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen penelitian ini maupun penelitian selanjutnya.

d. Variabel Kepuasan

Tabel 10. Uji Validasi Kepuasan

NO	FAKTOR	INDIKATOR	BUTIR ITEM	HASIL	KETERANGAN
3.	Sistem keluhan dan saran	Keluhan atlet terhadap pelayanan klub	Item 35	0,933	Valid
			Item 36	0,866	Valid
	kepuasan pelanggan	Kepuasan layanan klub, analisis masalah	Item 37	0,866	Valid
			Item 38	0,933	Valid
			Item 39	1,000	Valid
			Item 40	0,933	Valid
	Analisis anggota keluar	Atlet keluar dari klub, sikap pihak klub menghubungi atlet yang berhenti	Item 41	0,800	Valid
			Item 42	0,866	Valid
			Item 43	0,933	Valid
			Item 44	0,933	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan (item) pada indikator-indikator variabel Kepuasan memiliki nilai validasi terendah 0,800 dan nilai validasi tertinggi 1,000. Dari hasil nilai validasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai validasi butir-butir pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen penelitian ini maupun penelitian selanjutnya.

e. Variabel Loyalitas

Tabel 11. Uji Validasi Loyalitas

NO	FAKTOR	INDIKATOR	BUTIR ITEM	HASIL	KETERANGAN
4.	Pertimbangan Eksklusif	Komunikasi, Kesadaran atlet manfaat pelayanan	Item 45	0,933	Valid
			Item 46	1,000	Valid
			Item 47	0,866	Valid
			Item 48	0,866	Valid

	Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	Kepercayaan atlet dan rekomendasi dari mulut ke mulut	Item 49	1,000	Valid
			Item 50	1,000	Valid
	Preferensi atau kecenderungan terhadap suatu layanan)	Prioritas pelanggan dan kekuatan kualitas pelayanan	Item 51	0,866	Valid
	Dukungan anggaran dan sumber daya finansial	Keinginan dan harapan pelanggan Hasil loyalitas pelanggan	Item 52	1,000	Valid
			Item 53	0,933	Valid
			Item 54	1,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan (item) pada indikator-indikator variabel Loyalitas memiliki nilai validasi terendah 0,866 dan nilai validasi tertinggi 1,000. Dari hasil nilai validasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai validasi butir-butir pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen penelitian ini maupun penelitian selanjutnya.

Tahapan keempat adalah Pengumpulan Data. Pengumpulan data dilakukan sejak tanggal 15 Maret sampai dengan 5 April 2024. Peneliti meminta bantuan pada pelatih bulutangkis di Klub Bulutangkis Kabupaten Bantul untuk ikut membantu mengkoordinir penyebaran kuisinioner pengambilan data penelitian ini. Selanjutnya dihasilkan pengumpulan data dari angket sebanyak 180 responden sebagai subyek penelitian ini.

Pada penelitian ini dilakukan uji model dan hipotesis dengan menggunakan analisis PLS. Analisis PLS terdiri atas dua bagian, yaitu evaluasi outer model dan

inner model. Berikut dijelaskan mengenai evaluasi masing-masing model berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.

e. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengukuran Outer model merupakan spesifikasi hubungan antara konstruk laten dan indikatornya. Outer model, yang disebut juga dengan outer relation atau measurement model, memberi arti karakteristik konstruk dengan variabel manifestnya (Irwan & Adam, 2015). Evaluasi model pengukurannya diuji dengan beberapa indikator antara lain Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas. Adapun model pengukuran dihitung dengan menggunakan *PLS Algorithm*.

1) Validitas Konvergen

Suatu indikator dikatakan valid apabila *loading factor* suatu indikator bernilai positif dan lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Nilai *loading factor* menunjukkan bobot dari setiap indikator/item sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan *loading factor* besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan). Berikut dapat dilihat nilai *loading factor* pada Tabel 12 dibawah ini:

Tabel 12. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Loading Factor	AVE	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KL1	0.809	0.657	Valid
	KL10	0.835		Valid
	KL11	0.856		Valid
	KL12	0.817		Valid
	KL13	0.835		Valid
	KL14	0.775		Valid
	KL15	0.845		Valid

	KL16	0.863		Valid
	KL2	0.703		Valid
	KL3	0.803		Valid
	KL4	0.800		Valid
	KL5	0.801		Valid
	KL6	0.786		Valid
	KL7	0.820		Valid
	KL8	0.773		Valid
	KL9	0.832		Valid
Harga	HG1	0.818	0.676	Valid
	HG2	0.789		Valid
	HG3	0.906		Valid
	HG4	0.828		Valid
	HG5	0.717		Valid
	HG6	0.735		Valid
	HG7	0.902		Valid
	HG8	0.814		Valid
	HG9	0.868		Valid
Motivasi	MB1	0.807	0.671	Valid
	MB2	0.825		Valid
	MB3	0.795		Valid
	MB4	0.857		Valid
	MB5	0.816		Valid
	MB6	0.798		Valid
	MB7	0.864		Valid
	MB8	0.838		Valid
	MB9	0.765		Valid
Kepuasan	KP1	0.804	0.668	Valid
	KP10	0.788		Valid
	KP2	0.738		Valid
	KP3	0.873		Valid
	KP4	0.863		Valid
	KP5	0.836		Valid
	KP6	0.786		Valid
	KP7	0.878		Valid
	KP8	0.845		Valid
	KP9	0.750		Valid
Loyalitas	LY1	0.781	0.683	Valid
	LY10	0.776		Valid
	LY2	0.831		Valid

	LY3	0.797		Valid
	LY4	0.855		Valid
	LY5	0.883		Valid
	LY6	0.840		Valid
	LY7	0.833		Valid
	LY8	0.823		Valid
	LY9	0.840		Valid

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan tabel 12 Diatas diketahui bahwa nilai *loading factor* yang dihasilkan masing-masing indikator lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Dengan demikian indikator-indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel latennya.

2) Validitas Diskriminan

Discriminant validity digunakan untuk menguji validitas suatu model. *Discriminant validity* dilihat melalui nilai cross loading dan kriteria fornell-lacker yang menunjukkan besarnya korelasi antar konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk lainnya.

Standar nilai yang digunakan untuk cross loading dan kriterria fornell-lacker yaitu harus lebih besar dari 0,7 atau dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

Tabel 13. Nilai Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Harga	Kepuasan	Kualitas Pelayanan	Loyalitas	Motivasi Berprestasi
Harga	0.810				
Kepuasan	0.234	0.822			

Kualitas Pelayanan	0.013	0.017	0.819		
Loyalitas	-0.052	0.012	0.318	0.827	
Motivasi	0.168	0.179	0.116	0.205	0.818

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Tabel 14. Nilai loading silang (*cross loading*)

Item	Harga	Kepuasan	Kualitas Pelayanan	Loyalitas	Motivasi Berprestasi
HG1	0.818	0.001	0.167	0.047	-0.026
HG2	0.789	0.043	0.018	0.075	0.083
HG3	0.906	0.200	0.258	0.014	-0.007
HG4	0.828	0.041	0.121	0.029	-0.013
HG5	0.717	0.008	0.100	0.017	0.079
HG6	0.735	-0.005	0.043	0.059	-0.009
HG7	0.902	0.182	0.236	0.031	0.002
HG8	0.814	0.073	0.102	-0.020	0.024
HG9	0.868	0.181	0.226	-0.024	0.035
KL1	0.290	0.130	0.809	0.024	0.125
KL10	0.162	0.089	0.835	0.008	-0.063
KL11	0.168	0.158	0.856	-0.027	-0.047
KL12	0.147	0.221	0.817	-0.106	-0.024
KL13	0.257	0.203	0.835	-0.012	0.114
KL14	0.340	0.078	0.775	-0.011	-0.034
KL15	0.179	0.121	0.845	-0.047	-0.052
KL16	0.256	0.117	0.863	-0.132	0.001
KL2	0.027	-0.011	0.703	-0.017	0.013
KL3	0.187	0.135	0.803	-0.063	-0.019
KL4	0.035	0.137	0.800	0.050	0.009
KL5	0.125	0.119	0.801	0.007	0.027
KL6	0.298	0.080	0.786	-0.132	-0.025
KL7	0.089	0.101	0.820	-0.068	-0.010
KL8	0.259	0.085	0.773	-0.002	0.012
KL9	0.125	0.102	0.832	-0.011	0.129
KP1	0.154	0.804	0.157	0.112	0.023
KP10	0.032	0.788	0.037	0.191	0.084
KP2	0.031	0.738	0.170	0.026	0.086
KP3	0.293	0.873	0.150	0.157	0.073
KP4	0.203	0.863	0.208	0.241	0.138
KP5	0.248	0.836	0.198	0.203	0.103
KP6	0.018	0.786	0.071	0.154	0.051
KP7	0.071	0.878	0.083	0.214	0.193

KP8	0.154	0.845	0.181	0.033	-0.012
KP9	-0.010	0.750	0.024	0.199	0.137
LY1	0.153	0.160	0.097	0.781	0.281
LY10	-0.110	0.096	-0.119	0.776	0.196
LY2	0.106	0.288	0.042	0.831	0.303
LY3	0.046	0.041	-0.114	0.797	0.219
LY4	-0.114	0.120	-0.067	0.855	0.226
LY5	0.087	0.239	-0.035	0.883	0.265
LY6	-0.076	0.140	-0.145	0.840	0.329
LY7	0.069	0.248	-0.013	0.833	0.318
LY8	-0.066	0.037	-0.095	0.823	0.204
LY9	-0.088	0.179	-0.032	0.840	0.199
MB1	0.058	0.160	0.066	0.310	0.807
MB2	-0.006	0.007	-0.119	0.243	0.825
MB3	0.036	0.069	0.082	0.204	0.795
MB4	-0.062	0.094	-0.037	0.234	0.857
MB5	-0.034	0.075	-0.089	0.187	0.816
MB6	0.142	0.159	0.100	0.332	0.798
MB7	-0.039	0.156	0.001	0.288	0.864
MB8	-0.012	0.026	0.108	0.264	0.838
MB9	-0.040	-0.005	-0.151	0.179	0.765

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan pada tabel 13 dan 14 nilai cross loading pada masing – masing item memiliki nilai > 0.70 , dan juga pada masing – masing item memiliki nilai paling besar saat dihubungkan dengan variabel latennya dibandingkan dengan ketika dihubungkan dengan variabel laten lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa *discriminant validity* seluruh item valid.

3) Reliabilitas

Realibilitas pada PLS menggunakan nilai *Cronbach alpha* dan *Composite reliability*. Dinyatakan reliabel jika nilai *Composite reliability* diatas 0,7 dan nilai

cronbach's alpha disarankan diatas 0,7. Berikut hasil nilai Uji Reliabilitas pada tabel 15.

Tabel 15. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Harga	0.966	0.968
Kepuasan	0.949	0.949
Kualitas Pelayanan	0.939	0.948
Loyalitas	0.949	0.956
Motivasi	0.946	0.953

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian $> 0,7$ dan Cronbach Alpha $> 0,7$. Hasil ini menunjukkan bahwa masing- masing variabel telah memenuhi *composite realibility dan cronbach alpha* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang tinggi. Sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya dengan memeriksa *goodness of fit* model dengan mengevaluasi *inner model*.

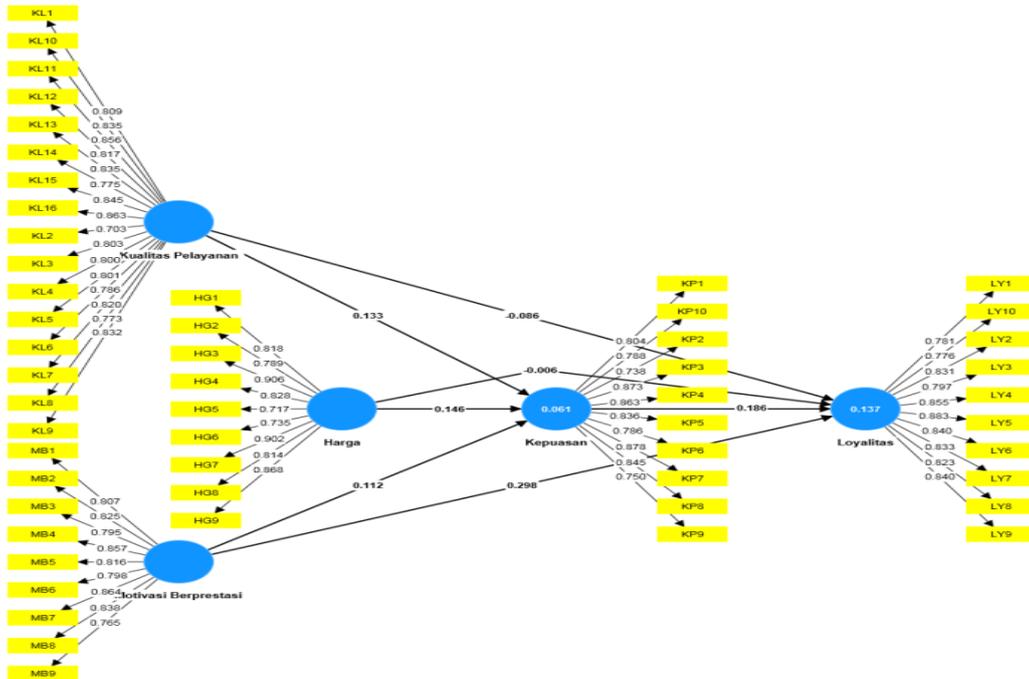
c. Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah melakukan uji *outer model* maka langkah selanjutnya dengan melakukan uji *inner model*. Pengujian *inner model* atau model structural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Inner model atau pengukuran bagian dalam disebut model structural (Noviyanti & Nurhasanah, 1970).

Inner model adalah model yang menspesifikasikan hubungan antar variabel laten. Uji inner model atau model structural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Nilai-nilai yang diestimasi

untuk hubungan jalur dalam model struktural harus dievaluasi dalam perspektif kekuatan dan signifikansi hubungan

Gambar 2. Model Struktural



Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Evaluasi model structural PLS diawali dengan melihat *R-square* setiap variable laten dependen. Tabel 16 merupakan hasil perkiraan *R-square* dengan menggunakan PLS.

1) R Square

Tabel 16. Hasil Pengujian *R Square*

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan	0.713	0.708
Loyalitas	0.998	0.998

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan tabel 16 diatas menunjukkan nilai *R-Square* dari variabel Kepuasan sebesar 0,713, nilai tersebut artinya bahwa variabel Kepuasan dapat dijelaskan

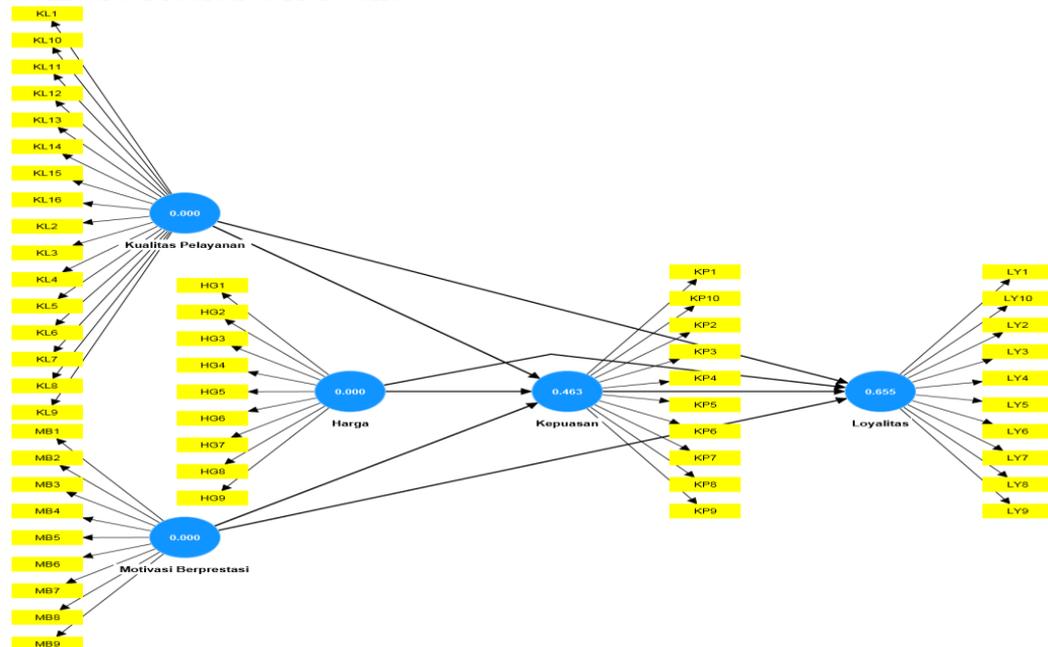
dengan variabel bebas sebesar 71,3% dan sisanya 28,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Sedangkan nilai *R-Square* dari variabel Loyalitas sebesar 0,998, nilai tersebut artinya bahwa variabel Loyalitas dapat dijelaskan dengan variabel bebas sebesar 99,8% dan sisanya 0,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

2) Predictive Relevance (Q Square)

Predictive relevance merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur blindfolding dengan melihat pada nilai Q square. Jika nilai Q square > 0 maka dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai Q square < 0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik.

Gambar 3. Predictive Relevance



Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan Gambar diatas maka dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini

Tabel 17. Predictive Relevance

Variabel	Q ² (=1-SSE/SSO)	Keterangan
Kepuasan	0.463	Memiliki nilai predictive relevance
Loyalitas	0.655	Memiliki nilai predictive relevance

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Q square pada variabel dependen > 0. Dengan melihat pada nilai tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki nilai observasi yang baik/bagus karena nilai Q square > 0 (nol).

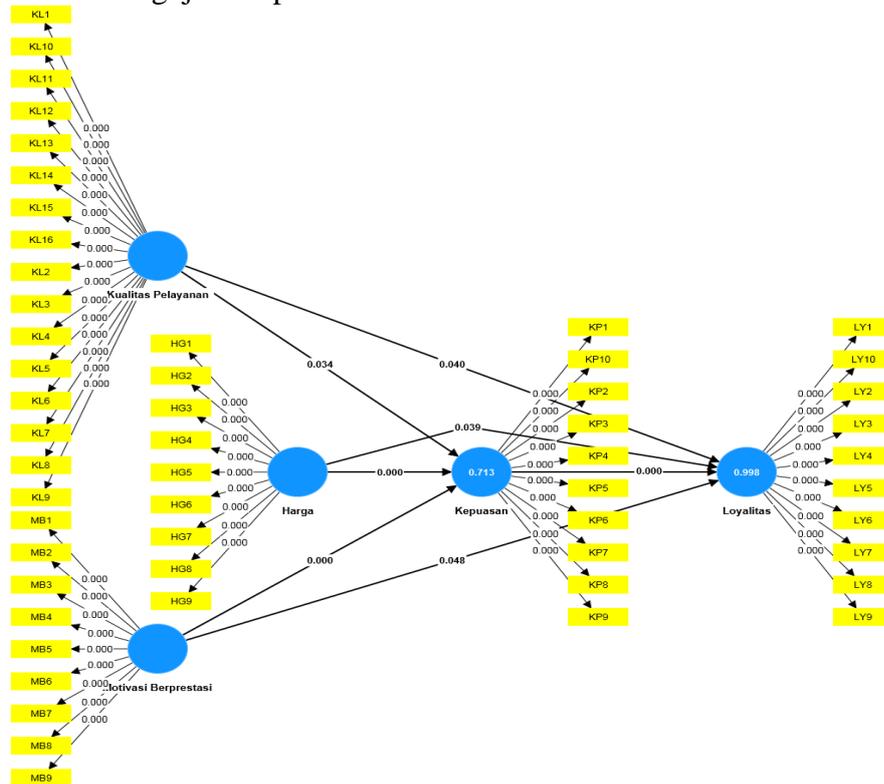
2. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis adalah untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Pengujian model structural ini dilakukan melalui uji menggunakan software PLS. H₀ merupakan hipotesis awal hasil penelitian. Biasanya, H₀ menunjukkan kemungkinan tidak adanya perbedaan antar kelompok data atau tidak adanya hubungan antar variabel. H_a, sebaliknya, merupakan kebalikan dari H₀, artinya mungkin ada perbedaan antar kelompok data.

Nilai P membantu kita melihat probabilitas diterima atau ditolaknya H₀. Nilai P berkisar antara 0 sampai 1, dan nilai standar yang digunakan adalah 0,05. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output *pathcoefficients*. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung adalah jika *p value* < 0,05 (*significance level*= 5%) dan nilai T statistic > 1,960, maka dinyatakan adanya

pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berikut penjelasan secara lengkap mengenai pengujian hipotesis:

Gambar 4. Pengujian Hipotesis



Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Tabel.18 Pengujian Hipotesis

Variabel	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Harga -> Kepuasan	0.365	3.706	0.000
Harga -> Loyalitas	0.010	2.060	0.039
Kepuasan -> Loyalitas	0.978	102.615	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan	0.254	2.126	0.034
Kualitas Layanan -> Loyalitas	0.010	2.056	0.040
Motivasi -> Kepuasan	0.350	4.389	0.000
Motivasi -> Loyalitas	0.009	1.978	0.048
Harga -> Kepuasan -> Loyalitas	0.357	3.699	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan -> Loyalitas	0.249	2.125	0.034
Motivasi -> Kepuasan -> Loyalitas	0.342	4.393	0.000

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Berikut merupakan hasil analisis PL *bootstrapping* adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.254 nilai *p-values* sebesar $0,034 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $2.126 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” diterima.

b. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis kedua yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.010 nilai *p-values* sebesar $0,040 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $2.056 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

c. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga yakni Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.365 nilai *p-values* sebesar $0.000 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $3.706 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Harga

Berpengaruh Terhadap Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” diterima.

d. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis keempat yakni Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.010 nilai *p-values* sebesar 0,039 < 0,05 dan t-statistik sebesar 2.060 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Harga Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

e. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kelima yakni Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.350 nilai *p-values* sebesar 0,000 < 0,05 dan t-statistik sebesar 4.389 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Motivasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” diterima.

f. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis keenam yakni Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.009 nilai *p-values* sebesar 0,048 < 0,05 dan t-statistik sebesar 1.978 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Motivasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

g. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh yakni Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.978 nilai *p-values* sebesar 0,000 < 0,05 dan t-statistik sebesar 102.615 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

h. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kedelapan yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.249 nilai *p-values* sebesar 0.034 < 0,05 dan t-statistik sebesar 2.125 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas” diterima.

i. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kesembilan yakni Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.357 nilai *p-values* sebesar 0.000 < 0,05 dan t-statistik sebesar 3.699 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Harga Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas” diterima.

j. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kesepuluh yakni Pengaruh Motivasi Berprestasi Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.342 nilai *p-values* sebesar $0.000 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $4.393 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas” diterima.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.254 nilai *p-values* sebesar $0,034 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $2.126 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” diterima.

Kualitas tinggi adalah cara mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Sa'adah, 2020). Kualitas layanan yang baik yang disediakan oleh sebuah klub akan dapat menumbuhkan kepuasan pada diri atlet yang bergabung ke klub tersebut, karena baiknya pelayanan akan memberikan ketenangan dan keyakinan dalam berlatih sehingga dapat menunjang seorang atlet untuk dapat lebih berprestasi lagi ke depannya.

Seorang atlet tentu saja akan menghendaki mendapat pelayanan yang baik ketika sedang berlatih atau sedang bertanding maka dari itu Peningkatan kepuasan atlet dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap tingginya kualitas layanan (Dewa et al., 2023). Pelayanan dengan kualitas yang baik yang diberikan oleh klub bulutangkis terhadap para atlet akan memunculkan perasaan senang dan puas dalam diri atlet tersebut, Senada dengan Kyaw Thein (2019) faktor personil pelatih yang mempunyai indikator penyampaian pelayanan, keahlian, kemampuan melatih, layanan pelatih/manajemen yang sopan, menyediakan kebutuhan dan respon yang cepat kepada pelanggan dan keamanan maupun keselamatan menunjukkan bahwa mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan dalam diri atlet yang bersangkutan.

Sejalan dengan penelitian Hartanto & Andreani(2019) Hal ini membuktikan bahwa aspek kualitas layanan suatu organisasi, yang diwujudkan melalui lingkungan fisik, interaksi, dan faktor hasil, mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan dan kenikmatan pengalaman.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis kedua yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.010 nilai *p-values* sebesar $0,040 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $2.056 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas.

Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang akan menjadi pertimbangan bagi seorang atlet dalam memilih suatu klub untuk berlatih dan bergabung. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dari sebuah klub akan membuat seorang atlet selalu bersedia untuk berlatih di klub tersebut dan tidak memilih tempat lain untuk berlatih. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas seorang atlet.

Menumbuhkan loyalitas seseorang terhadap suatu produk barang, jasa ataupun suatu tempat tentu membutuhkan upaya yang tidak mudah. Seorang atlet sama dengan seorang pelanggan yang mendatangi suatu tempat dan mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin. Loyalitas terbentuk karena adanya kesan kualitas dan pengalaman dalam menggunakan barang atau jasa, Semakin puas seorang atlet dengan lingkungan latihan mereka, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengembangkan rasa komitmen terhadap organisasi secara keseluruhan. Diperkuat oleh Sirhan et al.,(2016)Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan oleh para pelanggan, maka akan menciptakan loyalitas mahasiswa dan mahasiswa tidak akan pindah ke lembaga pendidikan lain. Tanpa adanya pelayanan yang berkualitas tentu seorang atlet tidak akan mau untuk mendatangi suatu klub untuk berlatih. Sehingga dalam hal ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet.

Semakin baik kualitas pelayanan akan semakin menumbuhkan loyalitas pada atlet (Aditya, 2018).

Sejalan dengan (Nurhadi & Azis, 2018) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga yakni Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.365 nilai *p-values* sebesar $0.000 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $3.706 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” diterima.

Sasaran utama dalam suatu pembinaan olahraga adalah mencapai prestasi yang maksimal , Guna meraih suatu prestasi terbaik tersebut, seorang atlet perlu utuk bergabung dengan suatu klub olahraga. Bergabung dalam suatu klub olahraga penting bagi seorang atlet karena akan dapat berlatih dengan lebih teratur dengan adanya pelatih serta ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Namun setiap klub tentu memiliki harga yang berbeda-beda yang harus dibayarkan oleh seorang atlet agar dapat berlatih di dalamnya. Harga sendiri dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seorang atlet, dimana harga yang sepadan dengan apa yang didapat tentu akan membuat seorang atlet lebih puas dengan bergabung pada klub tersebut (Juniantara & Sukawati, 2018).

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet. Harga yang terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang disediakan akan memiliki pengaruh pada kepuasan seorang atlet, Penetapan harga juga memegang peranan penting dalam pemasaran karena penetapan harga terkait langsung dengan keputusan pelanggan untuk memilih/membeli suatu produk/jasa (Pantilu et al., 2018). Contohnya dalam penentuan harga ketika mendaftar di suatu klub adanya potongan harga mempunyai peranan penting membentuk pelanggan membeli jasa secara berulang-ulang (jasa) yang mana sejalan dengan pendapat Hindarwati et al (2023) Nilai tambah bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut pemasaran suatu perusahaan dan dapat menjadi faktor penarik bagi perusahaan untuk mendorong konsumen melakukan pembelian.

Setiap orang tentu memiliki kemampuan dan pertimbangan tersendiri soal harga, namun tidak dapat dipungkiri bahwa dengan harga yang terjangkau dan sepadan dengan fasilitas yang ditawarkan untuk berlatih tentu akan berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh seorang atlet. Sehingga semakin harga yang ditawarkan klub bulutangkis mampu memenuhi harapan dari seorang atlet, maka akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh atlet yang bersangkutan..

Hasil ini sejalan dengan Wayan & Suprpti (2018) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet.

4. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis keempat yakni Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.010 nilai *p-values* sebesar 0,039 < 0,05 dan t-statistik sebesar 2.060 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Harga Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

Loyalitas seorang atlet terhadap suatu klub penting untuk dijaga, karena loyalitas merupakan hambatan atlet untuk melakukan perpindahan klub. Seorang atlet dengan loyalitas yang baik pada suatu klub akan cenderung tidak memiliki keinginan untuk berpindah bergabung dengan klub yang lain serta bersedia mengajak atlet lain untuk ikut bergabung berlatih di klub tempatnya bergabung sekarang Senada Kim (2017: 2) menyatakan bahwa harga berperan penting dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Salah satu faktor yang dapat berpengaruh pada loyalitas atlet adalah harga yang ditawarkan oleh klub tempatnya bergabung tersebut. Semakin seorang atlet merasa bahwa harga yang diterapkan sepadan dengan yang didapat maka loyalitas akan semakin muncul dalam diri atlet yang bersangkutan (Ariani, 2022).

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet. Sebelum bergabung dengan suatu klub seorang atlet akan mempertimbangkan harga yang harus dibayarkan kemudian dibandingkan dengan fasilitas atau kualitas dari pelatihan yang akan diterima. Harga bagian unsur penting sebagai bahan pertimbangan untuk membeli suatu produk atau jasa yang akan menimbulkan loyalitas (Cherlin et al., 2021). Apabila seorang atlet merasa harga yang ditawarkan

sepadan dengan apa yang akan didapatkannya ketika berlatih di sebuah klub dan memenuhi ekspektasinya, maka hal tersebut akan dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas dari atlet yang bersangkutan, sehingga akan terus bersedia untuk bergabung dan berlatih di klub tersebut (Pradeep et al., 2020). Sejalan yang dilakukan (Anggraini & Budiarti, 2020) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Ini menunjukkan bahwa ketika pelanggan merasa harga produk atau layanan sesuai dengan kualitas dan manfaat yang mereka terima, mereka cenderung lebih loyal terhadap merek atau perusahaan.

Indikator harga, seperti kesesuaian harga dengan kualitas jasa, kesesuaian harga dengan manfaat, daya sering harga, dan keterjangkauan harga, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian menganggap bahwa harga yang mereka bayar cocok dengan nilai yang mereka terima. Ini menunjukkan bahwa persepsi harga secara keseluruhan dianggap tinggi atau baik oleh responden, yang dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan..

5. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kelima yakni Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.350 nilai *p-values* sebesar 0,000 < 0,05 dan t-statistik sebesar 4.389 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Motivasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” diterima.

Motivasi memegang peranan penting dalam faktor psikologis orang, dengan adanya motivasi, seorang atlet akan memiliki dorongan kepada untuk bekerja keras dan bertahan mengikuti latihan dalam waktu yang lama. Oleh karena itu, motivasi sangat diperlukan bagi atlet baik saat berlatih maupun saat atlet hendak menuju kejuaraan. Motivasi sendiri merupakan salah satu pemicu munculnya kepuasan pada diri sang atlet (Mimin Rikasari, 2021).

Motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet. Untuk dapat memiliki prestasi, seorang atlet haruslah memiliki motivasi yang baik karena motivasi merupakan dorongan dari dalam diri seorang atlet sehingga bersedia untuk berkorban dan berlatih dengan sebaik mungkin guna mendapatkan ketrampilan yang dibutuhkan untuk berprestasi. Motivasi dalam prestasi olahraga merupakan aspek psikologis yang memegang peranan penting bagi pelatih, pelatih, dan atlet itu sendiri. Adanya iklim motivasi di mana atlet muda terlibat secara tidak langsung mempengaruhi motivasi intrinsik dan ketekunan atlet dalam olahraga melalui pemenuhan kebutuhan atlet akan otonomi, kompetensi. Seseorang atlet dengan motivasi berprestasi yang tinggi cenderung mengacu pada keinginan untuk melakukan yang terbaik, menjadi sukses, dan merasa kompeten.

Seorang atlet dengan motivasi yang baik akan selalu memiliki sikap yang positif dan memberikan semua kemampuan dengan sebaik mungkin sehingga cenderung memiliki kepuasan yang baik terhadap usaha yang telah dilakukannya tersebut terlepas dari apapun hasil akhir dari latihannya (Juariyah & Adi, 2017). Diperkuat oleh Jannah et al (2022) Bagi para atlet, kepuasan tidak hanya datang dari perolehan penghargaan, pengakuan, dan penghargaan, tetapi dari pencapaian

kinerja yang tinggi. Sejalan dengan Trivena et al.,(2023) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atlet, semakin baik motivasi berprestasi akan semakin meningkatkan kepuasan dalam diri atlet yang bersangkutan.

6. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis keenam yakni Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.009 nilai *p-values* sebesar 0,048 < 0,05 dan t-statistik sebesar 1.978 > 1,960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Motivasi Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” diterima.

Olahraga dapat menjadi pilihan bagi sebagian orang untuk dijadikan sebagai profesi, seorang atlet harus memiliki loyalitas yang baik dalam artian harus bisa bertahan menjalani prosesnya dan tidak mudah terpengaruh. Dengan memiliki Loyalitas, seorang atlet akan memiliki rasa tanggungjawab untuk selalu meningkatkan keterampilan sehingga dapat semakin baik dan memiliki prestasi. Namun tentu saja dibutuhkan kerja keras dan loyalitas yang baik agar dapat berprestasi dalam, dorongan Motivasi disebut juga sebagai penggerak, keinginan, pendukung, atau kebutuhan, dapat menginspirasi dan memotivasi seseorang untuk meredam dan memuaskan dorongannya sendiri, sehingga mengantarkan seseorang

pada suatu kemampuan tertentu Mampu bertindak dan bertindak dengan cara tertentu (Jufrizen & Pulungan, 2017)

Motivasi berprestasi berpengaruh positif terhadap loyalitas atlet. Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan seseorang untuk mencapai suatu tujuan, dimana didalamnya terkandung rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik (Tumundo et al., 2022). Sebagai seorang atlet, untuk mencapai suatu tujuan utama yaitu berprestasi tentu membutuhkan adanya motivasi yang kuat karena tanpa adanya motivasi maka seorang atlet tidak akan memiliki dorongan untuk berusaha yang terbaik serta kurang mencintai dan bertanggung jawab terhadap pilihannya sebagai atlet (citra et al., 2019). Sejalan dengan Siregar dkk (2020) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas. Sebelum suatu tugas kerja diberikan, pegawai diberikan petunjuk/pelatihan cara melaksanakannya, agar pegawai tersebut mempunyai motivasi intrinsik yang baik di tempat kerja. Hal ini menciptakan loyalitas di antara karyawan dan berdampak langsung pada kinerja.

Dapat disimpulkan bahwa motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet, semakin baik motivasi akan semakin meningkatkan loyalitas atlet terhadap profesinya.

7. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh yakni Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.978 nilai *p-values* sebesar 0,000

$< 0,05$ dan t-statistik sebesar $102.615 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa **“Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas”** diterima.

Agar menjadi seorang atlet dengan prestasi yang baik, dibutuhkan keseriusan dengan rasa tanggung jawab yang tinggi untuk mempersiapkan performa tinggi baik secara fisik, teknis maupun mentalitas. Guna menjadi atlet yang baik ini, seseorang haruslah memiliki mentalitas dan loyalitas yang baik terhadap profesi yang ditekuninya tersebut. Tanpa adanya loyalitas yang baik, seorang atlet akan cenderung mudah untuk menyerah dan kurang memiliki rasa tanggung jawab sehingga bermalas-malasan dalam berlatih. Dalam hal memunculkan loyalitas ini, kepuasan yang dirasakan oleh seorang atlet dapat memiliki peranan yang signifikan. Atlet yang merasa puas akan memiliki komitmen untuk melakukan perilaku yang lebih (extra role) untuk meningkatkan kinerjanya (Kurniawan & Hidayanti, 2021)

Kepuasan atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan munculnya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi faktor identifikasi, pertimbangan eksklusif, advokasi (dari mulut ke mulut), kekuatan referensi, dan membagikan pengalaman kepada orang lain (Sa'adah, 2022). Semakin puas seorang atlet terhadap suatu klub maka atlet tersebut akan bersedia untuk terus terus bergabung dengan klub tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas atlet, semakin termotivasi seorang atlet untuk berprestasi akan semakin dia bersedia untuk berkorban dan

mencintai pekerjaannya sehingga selalu memiliki tanggungjawab yang tinggi agar selalu berprestai dengan sebaik mungkin.

Sejalan dengan Putri & Jannah (2015) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kedelapan yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.249 nilai *p-values* sebesar $0.034 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $2.125 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas” diterima.

Atlet harus melalui tahap yang dinamakan sebagai latihan untuk mencapai puncak prestasi, Latihan tentu membutuhkan sarana dan prasana yang bisa didapatkan oleh seorang atlet dengan cara bergabung dengan salah satu klub olahraga. Kepuasan dari seorang atlet untuk terus berlatih pada klub tempatnya bergabung sendiri dapat dipengaruhi oleh bagaimana layanan yang diterimanya di klub tersebut. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan atlet yang pada gilirannya akan berpengaruh pula pada loyalitas atlet terhadap klub tempatnya bergabung. Sejalan dengan Penelitian

Kumar, et al. (2009) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Penelitian Nurhadi & Azis (2018) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kesetiaan pelanggan, artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kesetiaan pelanggan juga meningkat

Jika Kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas (Suryana & Darmawanti, 2019). Ketidakpuasan tersebut akan berpengaruh pada tingkat loyalitas seseorang, karena ketidakpuasan tentu akan menurunkan pula keinginan seseorang untuk terus menggunakan pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika kualitas kualitas layanan ditingkatkan akan meningkatkan pula kepuasan yang dirasakan oleh atlet sehingga akan memunculkan loyalitas dalam diri atlet terhadap klub tempatnya bernaung sekarang. Sejalan dengan (Tjiptono, 2023) Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank itu sendiri.

9. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kesembilan yakni Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.357 nilai *p-values* sebesar $0.000 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $3.699 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Harga Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan

Dimediasi Oleh Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas” diterima.

Memunculkan loyalitas dari seseorang dapat dicapai apabila mampu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh orang tersebut. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan cenderung untuk loyal terhadap suatu produk, layanan atau tempat. Harga termasuk variabel yang mempengaruhi kepuasan (Musyaffa & Ngatno, 2019). Dalam hal memunculkan kepuasan dalam diri seorang atlet, maka harga merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan cukup penting karena biasanya harga merupakan salah satu pertimbangan utama bagi seorang atlet sebelum menjatuhkan pilihan untuk membeli produk atau bergabung dengan suatu klub untuk tempat berlatih. Keadaan ini mengakibatkan pelanggan dihadapkan pada beragam pilihan produk yang berbeda-beda baik harga maupun kualitasnya. Dengan begitu, pelanggan akan selalu mengharapkan nilai terbaik dari produk tersebut, yang tentu saja membuat atlet merasa puas dan setia (Masitha dan Heru, 2014).

Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas atlet melalui kepuasan atlet. Harga memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena Ketika harga yang diberikan baik tinggi atau rendah namun tetap dibarengi dengan pengharapan yang tinggi maka pelanggan akan merasakan suatu kepuasan terhadap produk tersebut sehingga membentuk loyalitas pelanggan (Denpasar et al., 2019). Faktor yang mempengaruhi harga salah satunya adalah fungsi informasi harga, yaitu fungsi harga dalam “mendidik” konsumen tentang faktor-faktor produk seperti kualitas. Hal ini sangat berguna dalam situasi di mana sulit bagi pembeli untuk mengevaluasi

secara objektif faktor-faktor produksi dan manfaatnya sehingga ketika memutuskan membeli nanti akan sesuai dengan harapan dan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi (Eka & Prasada, 2018).

Semakin seorang atlet merasa bahwa harga yang diterapkan sebanding dengan apa yang diperolehnya, maka akan semakin meningkatkan pula kepuasan yang dirasakan oleh atlet tersebut sehingga berpotensi untuk membentuk loyalitas yang semakin tinggi terhadap klub tempatnya berlatih tersebut (Mohammed et al., 2017). Dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas atlet melalui kepuasan atlet.

Hasil ini sejalan dengan Wiguna & Padmantlyo (2023) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.

10. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis kesepuluh yakni Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.342 nilai *p-values* sebesar $0.000 < 0,05$ dan t-statistik sebesar $4.393 > 1,960$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas” diterima.

Kepuasan atlet yang dimana posisinya dalam hal ini merupakan pelanggan menjadi sangat penting terhadap loyalitas yang diwujudkan dengan pembelian atau

penggunaan kembali suatu layanan atau produk (Aminah & Jusriadi, 2018). Tujuan utama dari seorang atlet bergabung dengan klub adalah agar dapat berlatih dengan intens sehingga dapat meraih prestasi yang setinggi-tingginya. Untuk itu diperlukan adanya suatu motivasi untuk berprestasi yang baik pula dari atlet yang bersangkutan, karena tanpa adanya motivasi maka tidak akan terdapat pendorong bagi atlet untuk giat berlatih dan bertanding.

Motivasi berpengaruh positif terhadap loyalitas atlet melalui kepuasan atlet. Memiliki loyalitas berarti berkomitmen untuk bertahan secara mendalam (Lubis et al., 2020). Motivasi akan memunculkan suatu keinginan untuk terus berusaha dengan sebaik mungkin apapun halangan yang menjadi hambatannya. Dengan adanya motivasi maka dapat berpengaruh pada peningkatan hasil dari latihan sehingga dapat berpotensi membuat kepuasan pada seorang atlet menjadi meningkat pula. Di perkuat oleh Prasiwi et al., (2022) bahwa Untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan dapat meningkatkan motivasi karyawan. Peningkatan motivasi kerja pegawai mempunyai dampak tidak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal ini dikarenakan karyawan merasa dihargai atas kinerjanya dan dibutuhkan oleh perusahaan sehingga menimbulkan rasa keterikatan terhadap perusahaan.

Peningkatan yang dirasakan pada kepuasan atlet tersebut kemudian akan berpengaruh pula pada munculnya loyalitas atlet pada tempatnya berlatih sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan atlet mampu memediasi pengaruh positif motivasi berprestasi terhadap loyalitas atlet. Semakin baik motivasi berprestasi

akan semakin meningkatkan kepuasan atlet sehingga loyalitas atlet akan semakin meningkat pula.

Hasil ini sejalan dengan Seran et al., (2023) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggann

C. Keterbatasan Penelitian

Ketidaksempurnaan penelitian ini karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Dalam proses pengambian data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.
2. Saat pengumpulan data survey angket melalui Google form sempat memakan waktu lama karena kurangnya respon dari atlet, sehingga peneliti harus membagikan sebagian survey angket berbentuk fisik secara langsung dengan pengawasan dan perkordinir tiap klub satu persatu untuk pengerjaan dan pengumpulannya kembali.
3. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuesioner, peneliti tidak melakukan wawancara atau terlibat langsung dalam aktivitas di klub sehingga data yang diperoleh hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui instrumen secara tertulis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan menunjukkan bahwa “Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” sehingga hipotesis diterima.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua yakni Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga yakni Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan menunjukkan bahwa “Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” sehingga hipotesis diterima.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat yakni Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas menunjukkan bahwa “Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima yakni Pengaruh Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan menunjukkan bahwa “Motivasi Berprestasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan” sehingga hipotesis diterima.
6. Hasil pengujian hipotesis keenam yakni Pengaruh Motivasi Berprestasi Terhadap Loyalitas menunjukkan bahwa “Motivasi Berprestasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima.

7. Hasil pengujian hipotesis ketujuh yakni Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas menunjukkan bahwa “Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima.
8. Hasil pengujian hipotesis kedelapan yakni Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima.
9. Hasil pengujian hipotesis kesembilan yakni Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima
10. Hasil pengujian hipotesis kesepuluh yakni Pengaruh Motivasi Berprestasi Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan menunjukkan bahwa “Kepuasan Mampu Memediasi Pengaruh Motivasi Berprestasi Terhadap Loyalitas” sehingga hipotesis diterima.

B. Saran

1. Diadakan penelitian lanjutan dengan menggunakan sampel yang lebih luas dengan sasaran atlet bulutangkis di seluruh Klub Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Diadakan penelitian lanjutan dengan menambah variabel, selain kualitas layanan, Harga, Motivasi Berprestasi , kepuasan, dan loyalitas, yaitu Lingkungan Sosial.
3. Setiap atlet diharapkan dapat meningkatkan motivasi berprestasinya sehingga mampu untuk menjalani setiap prosesnya agar bisa berprestasi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A Alficandra, D. (2023). *Buku Ajar Psikologi Olahraga*.
- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31–39. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- Absten, S. L. (2011). *Factors That Influence Team Identification : Sport Fandom and the Need for Affiliation*. 44.
- Aditya, N. A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 281–288.
- Adji, T. P., Khusna, N., Shufa, F., Binathara, M. B., & Pati, U. S. (2023). Analisis Kualitas Tarif Terhadap Ketertarikan dan Loyalitas Atlet Pencak Silat di Perguruan Silat Garuda Nusantara Kudus. *Aisyah Journal Of Physical Education (AJoPE)*, 2(2), 67–74.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Akyüz, M., Açar, M., Akyüz, Ö., & Doğru, Y. (2016). Motivational Factors Affecting Athletes in Selecting the Sport Branches of Athletics, Ski and Tennis. *Journal of Education and Training Studies*, 4(12). <https://doi.org/10.11114/jets.v4i12.1961>
- Alfiyah, S. E. (2018). Motivasi Kerja, Loyalitas, dan Kualitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PT. Varia Usaha Gresik. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26740/bisma.v8n2.p144-155>
- Aminah, S., & Jusriadi, E. (2018). *Pengaruh Motivasi Berprestasi Dan Kompetensi*. 7, 32–42.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal*, 3(2012), 49. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Ariani, N. (2022). *Impresi Kualitas Layanan, Harga, Dukungan Keluarga Terhadap Loyalitas Altet Karate di Dojo Yogyakarta*.
- Arsin, A. A., Istiqamah, S. N. A., Elisafitri, R., Nurdin, M. A., Sirajuddin, S., Pulubuhu, D. A. T., Usman, A. N., Aisyah, & Yani, A. (2020). Correlational study of climate factor, mobility and the incidence of Dengue Hemorrhagic

- Fever in Kendari, Indonesia. *Enfermeria Clinica*, 30, 280–284. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.064>
Batch december, 2019. (2019).
- Beis, M. A., & Ferinia, R. (2018). Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi (Jeba). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 20(1), 2–7.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41–62.
- Cahyani, D. Y. A. A., Zuhriyah, L., & Sri Hayati, Y. (2022). A SEM-PLS Model Analysis: The Relationship of Health Promotion Model Components and Personal Hygiene Behavior to Prevent Scabies in Prisoners. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 75–84. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i1.786>
- Cherlin, Gultom, P., & Faris, S. (2021). The Influence of Price and Products on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediation Variable on Customer Biscuit Brand Hatari See Hong Puff. *International Journal of Business, Economics and Law*, 24(6), 232–238.
- Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2022). Impacts of Tourist Loyalty on Service Providers: Examining the Role of the Service Quality of Tourism Supply Chains, Tourism Logistics, Commitment, Satisfaction, and Trust. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 23(6), 1397–1429. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1995564>
- Citra, L. M., & Fahmi, M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 214–225. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3776>
- Clarasasti, E. I., & Jatmika, D. (2017). Pengaruh Kecemasan Berolahraga terhadap Motivasi Berprestasi Atlet Bulutangkis Remaja di Klub J Jakarta. *Humanitas (Jurnal Psikologi)*, 1(2), 121. <https://doi.org/10.28932/humanitas.v1i2.421>
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hadi, S. (2017). The effect of service quality, customer satisfaction and corporate image on customer loyalty in the banking sector in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR- JBM)*, 19(11), 46–51. <https://doi.org/10.9790/487X-1911064651>
- Denpasar, K., Denpasar, K., & Kunci, K. (2019). Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan kepuasan konsumen dan harga sebagai prediktor terhadap loyalitas konsumen dalam berbelanja. 8(9), 5672–5701.
- Dewa, M. C., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2023). *KLUB BULUTANGKIS MENGGUNAKAN MODEL DELONE (Studi Kasus : Klub Bulutangkis Kota Surabaya Dan Kabupaten Sidoarjo) (ANALYSIS OF THE SUCCESS OF PBSI INFORMATION SYSTEM IN*. September, 6–7.
- Eka, I. P., & Prasada, A. (2018). *PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS*

- PELANGGAN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Era global yang semakin maju dan pola hidup serba praktis menuntut segala sesuatunya dilakukan dengan serba cepat . Perkembangan situasi.* 7(10), 5284–5313.
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Hasibuan, N., Dlis, F., & Pelana, R. (2020). Forehand Lob Technique Model in Badminton Using Drill. *ACTIVE: Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 9(2), 84–90. <https://doi.org/10.15294/active.v9i2.37929>
- Heliza, R. (2022). Motivasi Berlatih Atlet Bulutangkis Selama Pandemi Covid 19. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 8(3), 808–815. <https://doi.org/10.31949/educatio.v8i3.2542>
- Hindarwati, E. N., Nadjhary, A. S., Ranteg, C. W., & Panjaitan, S. M. (2023). Program Membership Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fitness Center. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 28(2), 242–256. <https://doi.org/10.35760/eb.2023.v28i2.7482>
- Ilmu, D., Universitas, P., Oekanbaru, R., & Km, B. W. (2022). *Jab vol. 19 no. 01 april 2022* 62. 19(01), 62–73.
- Irwan, & Adam, K. (2015). METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains UIn*, 53–68.
- Istiyawari, L., Hanif, M. R., & Nuswantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Solusi*, 19(3), 191. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i3.4053>
- Jannah, M., Permadani, F. D., & Widohardhono, R. (2022). Motivasi Berprestasi Olahraga Pada Atlet Pelajar Ketika Pandemi Covid-19 Di Jawa Timur. *Paedagogia : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, 13(1), 60. <https://doi.org/10.31764/paedagogia.v13i1.8082>
- Jowett, S., Nicolas, M., & Yang, S. (2017). Unravelling the Links between Coach Behaviours and Coach-Athlete Relationships. *European Journal of Sports and Exercise Science*, 5(3), 10–19. www.scholarsresearchlibrary.com
- Juariyah, L., & Adi, S. S. (2017). Dampak Motivasi dan Kepuasan Terhadap Prestasi Atlet Sepakbola : Pengujian Dampak Motivasi Dan Kepuasan Terhadap Prestasi: Pengujian Teori Motivasi Determinasi Diri (Self Determination Theory) Fenomena ini menunjukkan potensi ekonomi olahraga sepakbola. *Management and Business Economics Journal*, 22 No. 2(September), 143–150. <https://doi.org/10.17977/um042v22i2p143-150>
- Jufrizen, J., & Pulungan, D. R. (2017). Implementation of Incentive and Career Development of Performance with Motivation as an Intervening Variable. *Proceedings of AICS - Social Scinces*, 7(2), 441–446.

- Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. *Modul Pelatihan, 1*(was), 1.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 7*(11), 5955. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p06>
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis, 8*(2), 1. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>
- Karel Muskanan. (2014). Faktor intrinsik, faktor ekstrinsik, dan motivasi berprestasi. *Jurnal Kebijakan Publik, 5*(1), 1–97.
- Kurniawan, I. S., & Hidayanti, F. (2021). Memperkuat Organizational Citizenship Behavior: Peran Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organizational. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 04*(2), 163–173.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi, 8* (2)(9).
- Lu'Lu UI Maknunah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Blitar the Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction Course and Training Institution (Lkp) Citra Jelita Wonorejo Village , Srengat District Blitar District. *LU'Lu Ui Maknunah, XIV*(02), 339–361.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri, 17*(1), 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Lusri, L. (2017). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Borwita citra prima Surabaya. *Agora, 5*(1), 2–8. <https://media.neliti.com/media/publications/54167-ID-pengaruh-motivasi-kerja-terhadap-kinerja.pdf>
- Mahanani, E., & Alam, I. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 19*(01), 11–21. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.550>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1*(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mimin Rikasari. (2021). Pengaruh Motivasi Berprestasi, Kompensasi, Kondisi Kerja dan Keterlibatan Kerja terhadap Loyalitas Kerja di PT Totoisan Jaya

- Mojokerto. In *Pengaruh Motivasi Berprestasi, Kompensasi, Kondisi Kerja dan Keterlibatan Kerja terhadap Loyalitas Kerja di PT Totoisan Jaya Mojokerto* (Vol. 1, Issue 2, pp. 31–40).
- Minh, N. H., Thu Ha, N., Chi Anh, P., & Matsui, Y. (2015). Service quality and customer satisfaction: A case study of hotel industry in Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10), 73–85. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n10p73>
- Mohammed, N. H., Abdullah, S., Saleh, S. mat, Rashid, K. mat, Hamzah, S. F. m, & Sudin, N. (2017). Relationship among Service and Product Quality, and Price in Establishing Customer Satisfaction Relationship among Service and Product Quality, and Price in Establishing Customer Satisfaction View project Persuasive Technology View project. *Article in Journal of Biological and Environmental Sciences*, 7(October), 45–50. www.textroad.com
- Mohd-Ali, S., Puteh-Behak, F., Saazai, N., Saat, M., Darmi, R., Harun, H., & Samah, R. (2039). Tackling the Issue of Credibility in Phenomenographic Interviewing to Capture Problem-Based Learning (PBL) Experience. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing*, 7(4), 2039–9340. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n4p>
- Muskanan, K. (2015). Analisis Motivasi Berprestasi Atlet Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar Provinsi Nusa Tenggara Timur. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(2), 105. <https://doi.org/10.22146/jkap.7608>
- Musyaffa, N., & Ngatno. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt. Kai Daop Iv Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 1–10.
- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 08(07), 1044–1068. <https://doi.org/10.4236/ce.2017.87076>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Nataliya, P. (2015). Efektivitas Penggunaan Media Pembelajaran Permainan Tradisional Congklak Untuk Meningkatkan Kemampuan Berhitung Pada Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 03(02), 343–358. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jipt/article/view/3536>
- Ngo Vu, M., & Nguyen Huan, H. (2016). The relationship between service quality,

- customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103–116. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Noviyanti, R., & Nurhasanah, . (1970). Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Nelayan Di Teluk Banten: Menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (Pls-Sem). *Marine Fisheries: Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 10(1), 33–44. <https://doi.org/10.29244/jmf.10.1.33-44>
- Nurhadi, & Azis, A. (2018). The Influence of Service Quality on Trust and Loyalty of Consumers. *Economia*, 14, 89–98. <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/13130>
- Padmawati, & Susila. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express Di Kecamatan Buleleng. *Jurnal Manajemen*, 8(3), 1–9.
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenana, D. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms. *Management Science Letters*, 10(9), 2011–2020. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011>
- Prasiwi, Y., Santoso, B., & Iriyanti, E. (2022). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Wangta Agung Surabaya. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 7(2), 280. <https://doi.org/10.28926/briliant.v7i2.878>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putri, D. W. E., & Jannah, M. (2015). Hubungan Antara Kepuasan Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Atlet Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(3), 1–12. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/45801>
- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty. *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61>
- Sa'adah, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Fitness Center Kabupaten Sleman*. 3. https://eprints.uny.ac.id/69327/1/fulltext_fiki_saadah_18711251049.pdf
- Safitri, Y., Lail, N. H., & Indrayani, T. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stunting pada Balita dimasa Pandemi Covid-19 Wilayah Kerja Puskesmas Gunung Kaler Tangerang. *Journal for Quality in Women's*

- Health*, 4(1), 70–83. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v4i1.107>
- Sangadji, E. M., & .. S. (2013). The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance (A Research in Muhammadiyah University throughout East Java). *International Journal of Learning and Development*, 3(3), 1. <https://doi.org/10.5296/ijld.v3i3.3673>
- Sari sasi gendro, dea aulya. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja* (Issue March).
- Seran, R. W., Ariyani, I., & Heriani, H. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Kepuasan Kerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan Di Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 744–769. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2891>
- Siregar dkk. (2020). The Effect of Personal Characteristics, Motivation and Compensation on Employee Performance with Loyalty as Intervening Variables. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 3(4), 2700–2709. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i4.1280>
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Suharto, F. L. (2016). *Analisis SEM Teori Dan Praktik*.
- Suryana, P., & Darmawanti, A. M. (2019). Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Sekolah Bola Voli Bandung Tectona). *Economac: Jurnal Ilmiah Ilmu* ..., 3(2). <http://economac.ppj.unp.ac.id/index.php/economac/article/view/94>
- Sustiyatik, E., & Setiono, B. A. (2020). Pengaruh Product, Price, Promotion, dan Place Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan*, 10(1), 75. <https://doi.org/10.30649/japk.v10i1.75>
- Tjiptono, F. (2023). *Service , Quality & Satisfaction*. March, 4–5.
- Trivena, T., Akbar, A., Sahabuddin, R., Burhanuddin, B., & Natsir, U. D. (2023). Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Kompetensi terhadap Prestasi Atlet Pencak Silat di Kantor KONI Sulawesi Selatan. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 430–440. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i1.50>
- Tumundo, B. B. R., Trang, I., & Pandowo, M. (2022). Pengaruh Profesionalisme

- dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 10(1), 373–382. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/37973>
- Wardana, D. S. (2013). $r = 0,877$. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 01(01), 98–109. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jipt/article/viewFile/1361/1456>
- Wayan, N., & Suprpti, S. (2018). *KOTA DENPASAR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Indonesia merupakan negara berkembang dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi . Beberapa provinsi di Indonesia terus mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya* , s. 7(11), 6041–6069.
- Wiguna, M. A., & Padmanty, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 379. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.766>
- Wulur, L. M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01), 72–83. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.908>
- Yıldız, K., Polat, E., & Güzel, P. (2018). A Study Investigating the Perceived Service Quality Levels of Sport Center Members: A Kano Model Perspective. *Journal of Education and Training Studies*, 6(4), 177. <https://doi.org/10.11114/jets.v6i4.3045>
- Yulianingsih, & Hidayat. (2018). Pengaruh Citra Destinasi Promosi Kualitas Pelayanan Tempat Dan Harga Terhadap kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(6), 2–18.
- Zeng, H. Z., Meng, W.-Y., Sun, P., & Xie, L.-S. (2017). A Study of Youth Badminton Players' Participation Motivation and Relate Elements*. *IOSR Journal of Sports and Physical Education*, 04(03), 44–54. <https://doi.org/10.9790/6737-04034454>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validasi Instrumen Expert 1

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281 Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092 Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id</p>
<hr/>	
Nomor : B/27.482/UN34.16/KM.07/2023	11 Oktober 2023
Lamp. : -	
Hal : Permohonan Validasi	
Yth. Bapak/Ibu/Sdr: Dr. Tri Hadl Karyono, M.Or. di tempat	
Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:	
Nama	: Amanda Prawesti Nuramanah
NIM	: 22632251024
Prodi	: S-2 Pendidikan Keplatihan Olahraga
Pembimbing	: Dr. Agung Nugroho A.M., M.Si.
Judul	: "EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULUTANGKIS SE KABUPATEN BANTUL"
Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.	
	Dekan
	Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or. NIP. 19830626 200812 1 002

INSTRUMENT PENILAIAN
EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI CLUB BULU TANGKIS
SE KABUPATEN BANTUL

A. Pengantar

Klub bulu tangkis memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan olahraga dan pembentukan karakter atlet. Oleh karena itu, kami merasa perlu untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas atlet terhadap klub mereka, dengan fokus pada kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan, akhirnya, loyalitas atlet. Validasi instrumen penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang kami kumpulkan memiliki kualitas dan akurasi yang tinggi.

Pada Kesempatan kali ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu selaku para ahli yang berpengalaman dan berpengetahuan luas dalam bidang ini untuk memberikan pandangan, masukan, dan kritik yang konstruktif terhadap instrumen yang telah saya siapkan. Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas

Nama : Tri Hadi Karyono
Pendidikan : S3
Pangkat : Lektor Kepala
Golongan : III/c

C. Petunjuk Pengisian

1. Isilah terlebih dahulu identitas anda pada lembar jawaban yang telah disediakan.
2. Isilah jawaban dengan menggunakan tanda check (√) pada setiap kolom penilaian yang tersedia sesuai pendapat anda.

Keterangan :

4 = Bagus / Sesuai	3 = Cukup
2 = Kurang Bagus / Kurang Sesuai	1 = Tidak Bagus / Tidak Sesuai

3. Selanjutnya, tuliskan saran/komentar pendapat anda pada kolom yang sudah disediakan

DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A	Variabel Kualitas Layanan				
	• Indikator tangible (bukti fisik)				
1.	Fasilitas dan perlengkapan latihan dalam keadaan baik		✓		✓
2.	Atap GOR banyak yang bocor				✓
3.	Shuttlecock yang digunakan latihan atlet sudah standar pertandingan			✓	✓
4.	Lapangan bulutangkis licin atau tidak sesuai standart			✓	✓
	• Indikator empathy (perhatian)				
5.	Pelatih kurang membantu mengarahkan dan mengawasi atlet ketika berlatih				✓
6.	Pelatih memberi perhatian khusus bagi atlet yang penampilanya menurun				✓
7.	Pelatih pilih kasih terhadap atlet yang lebih sering juara				✓
8.	Pelatih dan manajemen klub anda memiliki program yang sudah tersusun baik seperti sering diadakan sparing partner dan menyampaikan evaluasi untuk setiap perkembangan atletnya				✓
	• Indikator reliability (keandalan)				
9.	Pelatih datang tepat waktu				✓
10.	Pelatih atau Official selalu mendampingi saat pertandingan				✓
11.	Informasi tentang program, jadwal, dan kegiatan klub bulutangkis ini selalu tersedia dan mudah diakses.				✓
	• Indikator responsiveness (ketanggapan)				
12.	Pelatih rutin mengganti shuttlecock yang rusak		✓		
13.	Manajemen Klub cepat merespon pesan <i>Whatsapp</i> Orang tua				✓
14.	Manajemen Klub tanggap dan cepat dalam pengurusan ID PBSI Atlet				✓
	• Indikator assurance (jaminan)				
15.	Saya percaya klub bulutangkis ini memegang teguh aturan dan etika dalam setiap kegiatan latihan maupun pertandingan.				✓
16.	Klub ini mengutamakan perkembangan atlet yaitu dengan memberi program latihan yang disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan dan juga kelompok umur atlet.				✓
B.	Variabel Harga				

	• Indikator Penetapan harga sesuai dengan kualitas layanan				
17.	Biaya keanggotaan yang saya bayarkan sebanding dengan nilai dan kualitas layanan yang saya terima dari klub bulutangkis ini.				✓
18.	Klub ini menyediakan opsi pembayaran yang fleksibel, memudahkan saya dalam mengelola biaya keanggotaan.				✓
	• Indikator Daftar Harga				
19.	Informasi tentang harga kelas regular dan harga kelas privat disampaikan dengan jelas				✓
20.	Harga kelas regular yang dibayarkan sudah tepat dan sesuai dengan frekuensi latihan yang ditawarkan.				✓
	• Indikator Potongan harga				
21.	Potongan harga atau promo memengaruhi keputusan saya dalam bergabung atau menjadi atlet pada klub ini				✓
22.	Ada potongan harga untuk Iuran SPP bulanan bagi kakak dan adik yang ikut latihan bersama		✓		
	• Indikator Harga yang dirasakan				
23.	Saya merasa biaya latihan kelas regular masih terjangkau untuk atlet seperti saya.				✓
24.	Saya merasa bahwa kebijakan klub mengenai adanya Biaya tambahan atau biaya terkait yang mungkin timbul, disampaikan dengan jelas dan transparan.				✓
25.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh klub bulutangkis ini bersaing dan sebanding dengan klub sejenis di sekitar.				✓
	• Variabel Motivasi Berprestasi				
	• Indikator Motivasi Instrinsik				
26.	Salah satu motivasi saya mengikuti latihan di klub ini adalah agar saya dapat mencapai prestasi yang memudahkan saya dalam mencari sekolah.				✓
27.	Saya merasa tidak memiliki daya juang dan semangat untuk mengatasi kendala atau rintangan dalam proses berlatih			✓	
28.	Saya merasa cita-cita yang diinginkan ketika masuk klub ini tidak tercapai				✓
29.	Saya kurang percaya diri jika harus bertanding dengan lawan yang pernah mengalahkan saya				✓

30.	Saya mengalami kejenuhan latihan karena selalu kalah dalam event pertandingan				✓
	• Indikator Motivasi Ekstrinsik				
31.	Saya senang karena metode latihan yang diberikan bervariasi			✓	
32.	Saya kurang bersemangat mengikuti pertandingan ketika tidak ada hadiahnya			✓	
33.	Saya merasa tidak ada dukungan keluarga untuk saya terhadap perkembangan prestasi saya				✓
34.	Saya merasa kurang nyaman pada kebijakan klub ketika ada atlet mutasi dari klub lain dan langsung mendominasi di klub saya, sehingga mengganggu fokus, peluang serta target pada kejuaraan yang akan saya ikuti. (persaingan antar atlet)			✓	
D.	Varabel Kepuasan				
	• Indikator Sistem keluhan dan saran (Complaints and suggestions)				
35.	Saya merasa klub bulutangkis ini tidak menerima kritik dan saran dengan baik dari atlet dan orang tua				✓
36.	Saya merasa penanganan pelatihan untuk setiap atlet kurang maksimal karena kurangnya personil pelatih				✓
	• Indikator Survei kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Survey)				
37.	Saya menilai bahwa sistem pendaftaran atlet di klub ini mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi saya sebagai anggota			✓	
38.	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan melalui media sosial klub terkait dengan kegiatan bulutangkis.				✓
39.	Saya merasakan bahwa klub saya banyak dikenal orang karena kualitas layanan yang baik sehingga peminat yang ingin bergabung tinggi.				✓
40.	Saya merasa mendapatkan prioritas dalam pelayanan yang cepat, terutama dalam penanganan kebutuhan atau pertanyaan saya.			✓	
	• Indikator Analisis pelanggan hilang (Customer loss rate analysis)				
41.	Saya merasa ada pengaruh atau tawaran menarik dari klub lain untuk berpindah ke klub lain			✓	
42.	Saya memiliki persepsi bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya			✓	
43.	Saya merasa tidak cocok dengan gaya pelatih di klub ini, yang mempengaruhi kenyamanan dan performa latihan saya.			✓	

44.	Jadwal latihan di klub ini sering bertabrakan dengan kegiatan atau komitmen lain yang membuat saya kesulitan untuk berpartisipasi rutin berlatih secara konsisten.				✓
Variabel Loyalitas					
• Indikator Identifikasi Pertimbangan khusus (Identification Exclusive consideration)					
45.	Keberhasilan dan prestasi klub saya menjadi sumber kebanggaan dan motivasi saya untuk terus berkomitmen, ditambah hubungan komunikasi yang baik terhadap pelatih dan manajemen klub, saya merasa memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi terhadap klub ini				✓
46.	Saya selalu berusaha menjaga fasilitas dan alat latihan yang saya gunakan di klub ini sebagai bentuk tanggung jawab saya sebagai anggota.				✓
47.	Saya aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh klub.				✓
48.	Saya tetap percaya dan mengikuti arahan pelatih mengenai program program yang sudah disiapkan dan tidak akan berlatih di tempat lain				✓
• Indikator Advocacy (word of mouth)					
49.	Saya merasa senang memberikan informasi positif kepada orang-orang yang berminat bergabung dengan klub ini.				✓
50.	Saat ini saya memiliki pandangan bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya untuk terus berkomitmen				✓
• Indikator kekuatan Preferensi (Strength of preference)					
51.	Ketika prestasi saya sudah sampai puncak (Contoh : pelatnas) saya akan tetap mengingat jasa jasa klub saya saat ini dan suatu saat saya akan kembali lagi ke Klub ini.				✓
• Indikator Share of wallet					
52.	Saya pernah/ikut berkontribusi dalam bentuk materi, sebagai bentuk dukungan terhadap klub bulutangkis ini				✓
53.	klub bulutangkis ini memberikan nilai tambah yang sepadan dengan kontribusi finansial saya				✓
54.	Klub saya memiliki aturan pada setiap atlet untuk tidak melakukan latihan dengan pelatih lain(luar klub) tanpa se ijin dan sepengetahuan manajemen klub. Guna menghindari terjadinya tumpang tindih program latihan yang sudah diberikan				✓

D. Komentar / Saran

Saran untuk dipertimbangkan di kemudian hari dengan
pelebaran penelitian lebih dalam tentang.

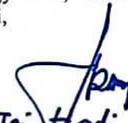
E. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi dapat disimpulkan penelitian ini :

- a. Layak diuji cobakan tanpa revisi
- b. Layak diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
- c. Belum Layak untuk diuji cobakan

Yogyakarta, 26 Oktober 2023

Ahli,


Tri Hadi Karyono

NIP. 19740709 2005011002

Lampiran 2. Uji Validasi Instrumen Expert 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : B/27.484/UN34.16/KM.07/2023

11 Oktober 2023

Lamp. : -

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:

Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, M.Or.

di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah

NIM : 22632251024

Prodi : S-2 Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Pembimbing : Dr. Agung Nugroho A.M., M.Si.

Judul : "EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI
BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
ATLET DI KLUB BULUTANGKIS SE KABUPATEN BANTUL"

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



Dekan

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

INSTRUMENT PENILAIAN
EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI CLUB BULU TANGKIS
SE KABUPATEN BANTUL

A. Pengantar

Klub bulu tangkis memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan olahraga dan pembentukan karakter atlet. Oleh karena itu, kami merasa perlu untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas atlet terhadap klub mereka, dengan fokus pada kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan, akhirnya, loyalitas atlet. Validasi instrumen penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang kami kumpulkan memiliki kualitas dan akurasi yang tinggi.

Pada Kesempatan kali ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu selaku para ahli yang berpengalaman dan berpengetahuan luas dalam bidang ini untuk memberikan pandangan, masukan, dan kritik yang konstruktif terhadap instrumen yang telah saya persiapkan. Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas

Nama : *Ruri Jumbato P. M.A.*
Pendidikan :
Pangkat : *Dosen*
Golongan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Isilah terlebih dahulu identitas anda pada lembar jawaban yang telah disediakan.
2. Isilah jawaban dengan menggunakan tanda check (✓) pada setiap kolom penilaian yang tersedia sesuai pendapat anda.

Keterangan :

4 = Bagus / Sesuai

3 = Cukup

2 = Kurang Bagus / Kurang Sesuai

1 = Tidak Bagus / Tidak Sesuai

3. Selanjutnya, tulislah saran/komentar pendapat anda pada kolom yang sudah disediakan

DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A. Variabel Kualitas Layanan					
• Indikator tangible (bukti fisik)					
1.	Fasilitas dan perlengkapan latihan dalam keadaan baik			✓	
2.	Atap GOR banyak yang bocor			✓	
3.	Shuttlecock yang digunakan latihan atlet sudah standar pertandingan			✓	
4.	Lapangan bulutangkis licin atau tidak sesuai standart			✓	
• Indikator empathy (perhatian)					
5.	Pelatih kurang membantu mengarahkan dan mengawasi atlet ketika berlatih			✓	
6.	Pelatih memberi perhatian khusus bagi atlet yang penampilanya menurun				✓
7.	Pelatih pilih kasih terhadap atlet yang lebih sering juara				✓
8.	Pelatih dan manajemen klub anda memiliki program yang sudah tersusun baik seperti sering diadakan sparing partner dan menyampaikan evaluasi untuk setiap perkembangan atletnya				✓
• Indikator reliability (keandalan)					
9.	Pelatih datang tepat waktu				✓
10.	Pelatih atau Official selalu mendampingi saat pertandingan				✓
11.	Informasi tentang program, jadwal, dan kegiatan klub bulutangkis ini selalu tersedia dan mudah diakses.				✓
• Indikator responsiveness (ketanggapan)					
12.	Pelatih rutin mengganti shuttlecock yang rusak				✓
13.	Manajemen Klub cepat merespon pesan <i>Whatsapp</i> Orang tua				✓
14.	Manajemen Klub tanggap dan cepat dalam pengurusan ID PBSI Atlet				✓
• Indikator assurance (jaminan)					
15.	Saya percaya klub bulutangkis ini memegang teguh aturan dan etika dalam setiap kegiatan latihan maupun pertandingan.				✓
16.	Klub ini mengutamakan perkembangan atlet yaitu dengan memberi program latihan yang disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan dan juga kelompok umur atlet.				✓
B. Variabel Harga					

	• Indikator Penetapan harga sesuai dengan kualitas layanan			
17.	Biaya keanggotaan yang saya bayarkan sebanding dengan nilai dan kualitas layanan yang saya terima dari klub bulutangkis ini.			✓
18.	Klub ini menyediakan opsi pembayaran yang fleksibel, memudahkan saya dalam mengelola biaya keanggotaan.			✓
	• Indikator Daftar Harga			
19.	Informasi tentang harga kelas reguler dan harga kelas privat disampaikan dengan jelas			✓
20.	Harga kelas reguler yang dibayarkan sudah tepat dan sesuai dengan frekuensi latihan yang ditawarkan.			✓
	• Indikator Potongan harga			
21.	Potongan harga atau promo memengaruhi keputusan saya dalam bergabung atau menjadi atlet pada klub ini			✓
22.	Ada potongan harga untuk Iuran SPP bulanan bagi kakak dan adik yang ikut latihan bersama			✓
	• Indikator Harga yang dirasakan			
23.	Saya merasa biaya latihan kelas reguler masih terjangkau untuk atlet seperti saya.			✓
24.	Saya merasa bahwa kebijakan klub mengenai adanya Biaya tambahan atau biaya terkait yang mungkin timbul, disampaikan dengan jelas dan transparan.			✓
25.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh klub bulutangkis ini bersaing dan sebanding dengan klub sejenis di sekitar.			✓
	• Indikator Motivasi Berlatih			
	• Indikator Motivasi Instrinsik			
26.	Salah satu motivasi saya mengikuti latihan di klub ini adalah agar saya dapat mencapai prestasi yang memudahkan saya dalam mencari sekolah.			✓
27.	Saya merasa tidak memiliki daya juang dan semangat untuk mengatasi kendala atau rintangan dalam proses berlatih			✓
28.	Saya merasa cita-cita yang diinginkan ketika masuk klub ini tidak tercapai		✓	
29.	Saya kurang percaya diri jika harus bertanding dengan lawan yang pernah mengalahkan saya			✓

30.	Saya mengalami kejenuhan latihan karena selalu kalah dalam event pertandingan			✓	
	• Indikator Motivasi Ekstrinsik				
31.	Saya senang karena metode latihan yang diberikan bervariasi				✓
32.	Saya kurang bersemangat mengikuti pertandingan ketika tidak ada hadiahnya				✓
33.	Saya merasa tidak ada dukungan keluarga untuk saya terhadap perkembangan prestasi saya			✓	
34.	Saya merasa kurang nyaman pada kebijakan klub ketika ada atlet mutasi dari klub lain dan langsung mendominasi di klub saya, sehingga mengganggu fokus, peluang serta target pada kejuaraan yang akan saya ikuti. (persaingan antar atlet)			-	✓
D.	Variabel Kepuasan				
	• Indikator Sistem keluhan dan saran (Complaints and suggestions)				
35.	Saya merasa klub bulutangkis ini tidak menerima kritik dan saran dengan baik dari atlet dan orang tua			✓	
36.	Saya merasa penanganan pelatihan untuk setiap atlet kurang maksimal karena kurangnya personil pelatih			✓	
	• Indikator Survei kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Survey)				
37.	Saya menilai bahwa sistem pendaftaran atlet di klub ini mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi saya sebagai anggota			✓	
38.	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan melalui media sosial klub terkait dengan kegiatan bulutangkis.			✓	
39.	Saya merasakan bahwa klub saya banyak dikenal orang karena kualitas layanan yang baik sehingga peminat yang ingin bergabung tinggi.				✓
40.	Saya merasa mendapatkan prioritas dalam pelayanan yang cepat, terutama dalam penanganan kebutuhan atau pertanyaan saya.				✓
	• Indikator Analisis pelanggan hilang (Customer loss rate analysis)				
41.	Saya merasa ada pengaruh atau tawaran menarik dari klub lain untuk berpindah ke klub lain			✓	
42.	Saya memiliki persepsi bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya				✓
43.	Saya merasa tidak cocok dengan gaya pelatih di klub ini, yang mempengaruhi kenyamanan dan performa latihan saya.				✓

44.	Jadwal latihan di klub ini sering bertabrakan dengan kegiatan atau komitmen lain yang membuat saya kesulitan untuk berpartisipasi rutin berlatih secara konsisten.				✓
F. Variabel Loyalitas					
• Indikator Identifikasi Pertimbangan khusus (Identification Exclusive consideration)					
45..	Keberhasilan dan prestasi klub saya menjadi sumber kebanggaan dan motivasi saya untuk terus berkomitmen, ditambah hubungan komunikasi yang baik terhadap pelatih dan manajemen klub, saya merasa memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi terhadap klub ini			✓	
46.	Saya selalu berusaha menjaga fasilitas dan alat latihan yang saya gunakan di klub ini sebagai bentuk tanggung jawab saya sebagai anggota.				✓
47.	Saya aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh klub.			✓	
48.	Saya tetap percaya dan mengikuti arahan pelatih mengenai program program yang sudah disiapkan dan tidak akan berlatih di tempat lain				✓
• Indikator Advocacy (word of mouth)					
49.	Saya merasa senang memberikan informasi positif kepada orang-orang yang berminat bergabung dengan klub ini.				✓
50	Saat ini saya memiliki pandangan bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya untuk terus berkomitmen				✓
• Indicator kekuatan Preferensi (Strength of preference)					
51.	Ketika prestasi saya sudah sampai puncak (Contoh : pelatnas) saya akan tetap mengingat jasa klub saya saat ini dan suatu saat saya akan kembali lagi ke Klub ini.				✓
• Indikator Share of wallet					
52.	Saya pernah/ikut berkontribusi dalam bentuk materi, sebagai bentuk dukungan terhadap klub bulutangkis ini				✓
53.	klub bulutangkis ini memberikan nilai tambah yang sepadan dengan kontribusi finansial saya				✓
54.	Klub saya memiliki aturan pada setiap atlet untuk tidak melakukan latihan dengan pelatih lain(luar klub) tanpa seijin dan sepengetahuan manajemen klub. Guna menghindari terjadinya tumpang tindih program latihan yang sudah diberikan				✓

D. Komentar / Saran

Sesuai dengan form dan masalah

E. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi dapat disimpulkan penelitian ini :

- a. Layak diuji cobakan tanpa revisi
- b. Layak diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
- c. Belum Layak untuk diuji cobakan

Yogyakarta, 20.10.2023..
Ahli,



Purnomo P.
NIP. 197107272023211026

Lampiran 3. Uji Validasi Instrumen Expert 3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : B/27.481/UN34.16/KM.07/2023

11 Oktober 2023

Lamp. :-

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:
Dr. Lismadiana, M.Pd.
di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah

NIM : 22632251024

Prodi : S-2 Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Pembimbing : Dr. Agung Nugroho A.M., M.Si.

Judul : "EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI
BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
ATLET DI KLUB BULUTANGKIS SE KABUPATEN BANTUL"

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat
2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



Dekan

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

DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A	Variabel Kualitas Layanan				
	• Indikator tangible (bukti fisik)				
1.	Fasilitas dan perlengkapan latihan dalam keadaan baik				✓
2	Atap GOR banyak yang bocor				✓
3.	Shuttlecock yang digunakan latihan atlet sudah standar pertandingan				✓
4.	Lapangan bulutangkis licin atau tidak sesuai standart				✓
	• Indikator empathy (perhatian)				
5.	Pelatih kurang membantu mengarahkan dan mengawasi atlet ketika berlatih				✓
6.	Pelatih memberi perhatian khusus bagi atlet yang penampilanya menurun				✓
7.	Pelatih pilih kasih terhadap atlet yang lebih sering juara				✓
8.	Pelatih dan manajemen klub anda memiliki program yang sudah tersusun baik seperti sering diadakan sparing partner dan menyampaikan evaluasi untuk setiap perkembangan atletnya				✓
	• Indikator reliability (keandalan)				
9.	Pelatih datang tepat waktu			✓	
10.	Pelatih atau Official selalu mendampingi saat pertandingan			✓	
11.	Informasi tentang program, jadwal, dan kegiatan klub bulutangkis ini selalu tersedia dan mudah diakses.			- ✓	
	• Indikator responsiveness (ketanggapan)				
12.	Pelatih rutin mengganti shuttlecock yang rusak				✓
13.	Manajemen Klub cepat merespon pesan <i>Whatsapp</i> Orang tua			✓	
14.	Manajemen Klub tanggap dan cepat dalam pengurusan ID PBSI Atlet				✓
	• Indikator assurance (jaminan)				
15.	Saya percaya klub bulutangkis ini memegang teguh aturan dan etika dalam setiap kegiatan latihan maupun pertandingan.				✓
16.	Klub ini mengutamakan perkembangan atlet yaitu dengan memberi program latihan yang disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan dan juga kelompok umur atlet.				✓
B	Variabel Harga				

	• Indikator Penetapan harga sesuai dengan kualitas layanan				
17.	Biaya keanggotaan yang saya bayarkan sebanding dengan nilai dan kualitas layanan yang saya terima dari klub bulutangkis ini.				✓
18.	Klub ini menyediakan opsi pembayaran yang fleksibel, memudahkan saya dalam mengelola biaya keanggotaan.				✓
	• Indikator Daftar Harga				
19.	Informasi tentang harga kelas regular dan harga kelas privat disampaikan dengan jelas			✓	
20.	Harga kelas regular yang dibayarkan sudah tepat dan sesuai dengan frekuensi latihan yang ditawarkan.				✓
	• Indikator Potongan harga				
21.	Potongan harga atau promo memengaruhi keputusan saya dalam bergabung atau menjadi atlet pada klub ini				✓
22.	Ada potongan harga untuk Iuran SPP bulanan bagi kakak dan adik yang ikut latihan bersama				✓
	• Indikator Harga yang dirasakan				
23.	Saya merasa biaya latihan kelas regular masih terjangkau untuk atlet seperti saya.				✓
24.	Saya merasa bahwa kebijakan klub mengenai adanya Biaya tambahan atau biaya terkait yang mungkin timbul, disampaikan dengan jelas dan transparan.				✓
25.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh klub bulutangkis ini bersaing dan sebanding dengan klub sejenis di sekitar.				✓
	• Indikator Motivasi Berprestasi				
	• Indikator Motivasi Instrinsik				
26.	Salah satu motivasi saya mengikuti latihan di klub ini adalah agar saya dapat mencapai prestasi yang memudahkan saya dalam mencari sekolah.				✓
27.	Saya merasa tidak memiliki daya juang dan semangat untuk mengatasi kendala atau rintangan dalam proses berlatih				✓
28.	Saya merasa cita-cita yang diinginkan ketika masuk klub ini tidak tercapai				✓
29.	Saya kurang percaya diri jika harus bertanding dengan lawan yang pernah mengalahkan saya				✓

30.	Saya mengalami kejenuhan latihan karena selalu kalah dalam event pertandingan				✓
	• Indikator Motivasi Ekstrinsik				
31.	Saya senang karena metode latihan yang diberikan bervariasi				✓
32.	Saya kurang bersemangat mengikuti pertandingan ketika tidak ada hadiahnya				✓
33.	Saya merasa tidak ada dukungan keluarga untuk saya terhadap perkembangan prestasi saya				✓
34.	Saya merasa kurang nyaman pada kebijakan klub ketika ada atlet mutasi dari klub lain dan langsung mendominasi di klub saya, sehingga mengganggu fokus, peluang serta target pada kejuaraan yang akan saya ikuti. (persaingan antar atlet)			✓	
D.	Variabel Kepuasan				
	• Indikator Sistem keluhan dan saran (Complaints and suggestions)				
35.	Saya merasa klub bulutangkis ini tidak menerima kritik dan saran dengan baik dari atlet dan orang tua				✓
36.	Saya merasa penanganan pelatihan untuk setiap atlet kurang maksimal karena kurangnya personil pelatih				✓
	• Indikator Survei kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Survey)				
37.	Saya menilai bahwa sistem pendaftaran atlet di klub ini mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi saya sebagai anggota				✓
38.	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan melalui media sosial klub terkait dengan kegiatan bulutangkis.				✓
39.	Saya merasakan bahwa klub saya banyak dikenal orang karena kualitas layanan yang baik sehingga peminat yang ingin bergabung tinggi.				✓
40.	Saya merasa mendapatkan prioritas dalam pelayanan yang cepat, terutama dalam penanganan kebutuhan atau pertanyaan saya.				✓
	• Indikator Analisis pelanggan hilang (Customer loss rate analysis)				
41.	Saya merasa ada pengaruh atau tawaran menarik dari klub lain untuk berpindah ke klub lain				✓
42.	Saya memiliki persepsi bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya				✓
43.	Saya merasa tidak cocok dengan gaya pelatih di klub ini, yang mempengaruhi kenyamanan dan performa latihan saya.				✓

44.	Jadwal latihan di klub ini sering bertabrakan dengan kegiatan atau komitmen lain yang membuat saya kesulitan untuk berpartisipasi rutin berlatih secara konsisten.				✓
Variabel Loyalitas					
• Indikator Identifikasi Pertimbangan khusus (<i>Identification Exclusive consideration</i>)					
45..	Keberhasilan dan prestasi klub saya menjadi sumber kebanggaan dan motivasi saya untuk terus berkomitmen, ditambah hubungan komunikasi yang baik terhadap pelatih dan manajemen klub, saya merasa memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi terhadap klub ini				✓
46.	Saya selalu berusaha menjaga fasilitas dan alat latihan yang saya gunakan di klub ini sebagai bentuk tanggung jawab saya sebagai anggota.				✓
47.	Saya aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh klub.				✓
48.	Saya tetap percaya dan mengikuti arahan pelatih mengenai program program yang sudah disiapkan dan tidak akan berlatih di tempat lain			✓	
• Indikator Advocacy (word of mouth)					
49.	Saya merasa senang memberikan informasi positif kepada orang-orang yang berminat bergabung dengan klub ini.				✓
50	Saat ini saya memiliki pandangan bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya untuk terus berkomitmen				✓
• Indikator kekuatan Preferensi (Strength of preference)					
51.	Ketika prestasi saya sudah sampai puncak (Contoh : pelatnas) saya akan tetap mengingat jasa jasa klub saya saat ini dan suatu saat saya akan kembali lagi ke Klub ini.			✓	
• Indikator Share of wallet					
52.	Saya pernah/ikut berkontribusi dalam bentuk materi, sebagai bentuk dukungan terhadap klub bulutangkis ini				✓
53.	klub bulutangkis ini memberikan nilai tambah yang sepadan dengan kontribusi finansial saya			✓	
54.	Klub saya memiliki aturan pada setiap atlet untuk tidak melakukan latihan dengan pelatih lain(luar klub) tanpa se ijin dan sepengetahuan manajemen klub. Guna menghindari terjadinya tumpang tindih program latihan yang sudah diberikan				✓

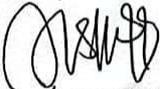
D. Komentar / Saran

E. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi dapat disimpulkan penelitian ini :

- a. Layak diuji cobakan tanpa revisi
- b. Layak diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
- c. Belum Layak untuk diuji cobakan

Yogyakarta,.....
Ahli,


LISMADIANA

NIP.

Lampiran 4. Uji Validasi Instrumen Expert 4



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : B/27.480/UN34.16/KM.07/2023

11 Oktober 2023

Lamp. : -

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:

Prof. Dr. Ria Lumintuarso, M.Si.
di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah

NIM : 22632251024

Prodi : S-2 Pendidikan Keperawatan Olahraga

Pembimbing : Dr. Agung Nugroho A.M., M.Si.

Judul : "EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI
BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
ATLET DI KLUB BULUTANGKIS SE KABUPATEN BANTUL"

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



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

INSTRUMENT PENILAIAN
EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS
SE KABUPATEN BANTUL

A. Pengantar

Klub bulu tangkis memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan olahraga dan pembentukan karakter atlet. Oleh karena itu, kami merasa perlu untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas atlet terhadap klub mereka, dengan fokus pada kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan, akhirnya, loyalitas atlet. Validasi instrumen penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang kami kumpulkan memiliki kualitas dan akurasi yang tinggi.

Pada Kesempatan kali ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu selaku para ahli yang berpengalaman dan berpengetahuan luas dalam bidang ini untuk memberikan pandangan, masukan, dan kritik yang konstruktif terhadap instrumen yang telah saya persiapkan. Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas

Nama : Prof. Dr. Riu Lumintuaso, M.Si
Pendidikan :
Pangkat :
Golongan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Isilah terlebih dahulu identitas anda pada lembar jawaban yang telah disediakan.
2. Isilah jawaban dengan menggunakan tanda check (√) pada setiap kolom penilaian yang tersedia sesuai pendapat anda.

Keterangan :

4 = Bagus / Sesuai

3 = Cukup

2 = Kurang Bagus / Kurang Sesuai

1 = Tidak Bagus / Tidak Sesuai

3. Selanjutnya, tuliskan saran/komentar pendapat anda pada kolom yang sudah disediakan

DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Variabel Kualitas Layanan				
	• Indikator tangible (bukti fisik)				
1.	Fasilitas dan perlengkapan latihan dalam keadaan baik				✓
2.	Atap GOR banyak yang bocor				✓
3.	Shuttlecock yang digunakan latihan atlet sudah standar pertandingan			✓	
4.	Lapangan bulutangkis licin atau tidak sesuai standart			✓	
	• Indikator empathy (perhatian)				
5.	Pelatih kurang membantu mengarahkan dan mengawasi atlet ketika berlatih			✓	
6.	Pelatih memberi perhatian khusus bagi atlet yang penampilanya menurun				✓
7.	Pelatih pilih kasih terhadap atlet yang lebih sering juara				✓
8.	Pelatih dan manajemen klub anda memiliki program yang sudah tersusun baik seperti sering diadakan sparing partner dan menyampaikan evaluasi untuk setiap perkembangan atletnya				✓
	• Indikator reliability (keandalan)				
9.	Pelatih datang tepat waktu				✓
10.	Pelatih atau Official selalu mendampingi saat pertandingan			✓	
11.	Informasi tentang program, jadwal, dan kegiatan klub bulutangkis ini selalu tersedia dan mudah diakses.				✓
	• Indikator responsiveness (ketanggapan)				
12.	Pelatih rutin mengganti shuttlecock yang rusak				✓
13.	Manajemen Klub cepat merespon pesan <i>Whatsapp</i> Orang tua				✓
14.	Manajemen Klub tanggap dan cepat dalam pengurusan ID PBSI Atlet			✓	✓
	• Indikator assurance (jaminan)				
15.	Saya percaya klub bulutangkis ini memegang teguh aturan dan etika dalam setiap kegiatan latihan maupun pertandingan.				✓
16.	Klub ini mengutamakan perkembangan atlet yaitu dengan memberi program latihan yang disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan dan juga kelompok umur atlet.				✓
B.	Variabel Harga				

	• Indikator Penetapan harga sesuai dengan kualitas layanan				
17	Biaya keanggotaan yang saya bayarkan sebanding dengan nilai dan kualitas layanan yang saya terima dari klub bulutangkis ini.				✓
18.	Klub ini menyediakan opsi pembayaran yang fleksibel, memudahkan saya dalam mengelola biaya keanggotaan.				✓
	• Indikator Daftar Harga				
19.	Informasi tentang harga kelas regular dan harga kelas privat disampaikan dengan jelas			✓	
20.	Harga kelas regular yang dibayarkan sudah tepat dan sesuai dengan frekuensi latihan yang ditawarkan.				✓
	• Indikator Potongan harga				
21	Potongan harga atau promo memengaruhi keputusan saya dalam bergabung atau menjadi atlet pada klub ini				✓
22.	Ada potongan harga untuk Iuran SPP bulanan bagi kakak dan adik yang ikut latihan bersama				✓
	• Indikator Harga yang dirasakan				
23.	Saya merasa biaya latihan kelas regular masih terjangkau untuk atlet seperti saya.				✓
24.	Saya merasa bahwa kebijakan klub mengenai adanya Biaya tambahan atau biaya terkait yang mungkin timbul, disampaikan dengan jelas dan transparan.				✓
25.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh klub bulutangkis ini bersaing dan sebanding dengan klub sejenis di sekitar.				✓
C	Variabel Motivasi Berprestasi			-	
	• Indikator Motivasi Instrinsik				
26.	Salah satu motivasi saya mengikuti latihan di klub ini adalah agar saya dapat mencapai prestasi yang memudahkan saya dalam mencari sekolah.				✓
27.	Saya merasa tidak memiliki daya juang dan semangat untuk mengatasi kendala atau rintangan dalam proses berlatih				✓
28	Saya merasa cita-cita yang diinginkan ketika masuk klub ini tidak tercapai				✓
29.	Saya kurang percaya diri jika harus bertanding dengan lawan yang pernah mengalahkan saya				✓

30.	Saya mengalami kejenuhan latihan karena selalu kalah dalam event pertandingan				✓
	• Indikator Motivasi Ekstrinsik				
31.	Saya senang karena metode latihan yang diberikan bervariasi				✓
32.	Saya kurang bersemangat mengikuti pertandingan ketika tidak ada hadiahnya				✓
33.	Saya merasa tidak ada dukungan keluarga untuk saya terhadap perkembangan prestasi saya				✓
34.	Saya merasa kurang nyaman pada kebijakan klub ketika ada atlet mutasi dari klub lain dan langsung mendominasi di klub saya, sehingga mengganggu fokus, peluang serta target pada kejuaraan yang akan saya ikuti. (persaingan antar atlet)				✓
D.	Variabel Kepuasan				
	• Indikator Sistem keluhan dan saran (Complaints and suggestions)				
35.	Saya merasa klub bulutangkis ini tidak menerima kritik dan saran dengan baik dari atlet dan orang tua				✓
36.	Saya merasa penanganan pelatihan untuk setiap atlet kurang maksimal karena kurangnya personil pelatih			✓	
	• Indikator Survei kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Survey)				
37.	Saya menilai bahwa sistem pendaftaran atlet di klub ini mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi saya sebagai anggota				✓
38.	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan melalui media sosial klub terkait dengan kegiatan bulutangkis.				✓
39.	Saya merasakan bahwa klub saya banyak dikenal orang karena kualitas layanan yang baik sehingga peminat yang ingin bergabung tinggi.				✓
40.	Saya merasa mendapatkan prioritas dalam pelayanan yang cepat, terutama dalam penanganan kebutuhan atau pertanyaan saya.				✓
	• Indikator Analisis pelanggan hilang (Customer loss rate analysis)				
41.	Saya merasa ada pengaruh atau tawaran menarik dari klub lain untuk berpindah ke klub lain				✓
42.	Saya memiliki persepsi bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya				✓
43.	Saya merasa tidak cocok dengan gaya pelatih di klub ini, yang mempengaruhi kenyamanan dan performa latihan saya.				✓

44.	Jadwal latihan di klub ini sering bertabrakan dengan kegiatan atau komitmen lain yang membuat saya kesulitan untuk berpartisipasi rutin berlatih secara konsisten.				✓
E.	Variabel Loyaltas				
	• Indikator Identifikasi Pertimbangan khusus (Identification Exclusive consideration)				
45..	Keberhasilan dan prestasi klub saya menjadi sumber kebanggaan dan motivasi saya untuk terus berkomitmen, ditambah hubungan komunikasi yang baik terhadap pelatih dan manajemen klub, saya merasa memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi terhadap klub ini				✓
46.	Saya selalu berusaha menjaga fasilitas dan alat latihan yang saya gunakan di klub ini sebagai bentuk tanggung jawab saya sebagai anggota.				✓
47.	Saya aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh klub.				✓
48.	Saya tetap percaya dan mengikuti arahan pelatih mengenai program program yang sudah disiapkan dan tidak akan berlatih di tempat lain				✓
	• Indikator Advocacy (word of mouth)				
49.	Saya merasa senang memberikan informasi positif kepada orang-orang yang berminat bergabung dengan klub ini.				✓
50	Saat ini saya memiliki pandangan bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya untuk terus berkomitmen				✓
	• Indikator kekuatan Preferensi (Strength of preference)				
51.	Ketika prestasi saya sudah sampai puncak (Contoh : pelatnas) saya akan tetap mengingat jasa klub saya saat ini dan suatu saat saya akan kembali lagi ke Klub ini.				✓
	• Indikator Share of wallet				
52.	Saya pernah/ikut berkontribusi dalam bentuk materi, sebagai bentuk dukungan terhadap klub bulutangkis ini				✓
53.	klub bulutangkis ini memberikan nilai tambah yang sepadan dengan kontribusi finansial saya				✓
54.	Klub saya memiliki aturan pada setiap atlet untuk tidak melakukan latihan dengan pelatih lain(luar klub) tanpa se ijin dan sepengetahuan manajemen klub. Guna menghindari terjadinya tumpang tindih program latihan yang sudah diberikan				✓

D. Komentor / Saran

- jumlah butir bisa dimaksimalkan
tanya mengenai submateri

E. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi dapat disimpulkan penelitian ini :

- a. Layak diuji cobakan tanpa revisi
- b. Layak diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
- c. Belum Layak untuk diuji cobakan

Yogyakarta,.....
Ahli,



NIP.

Lampiran 5. Uji Validasi Instrumen Expert 5



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : B/27.485/UN34.16/KM.07/2023

11 Oktober 2023

Lamp. : -

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:

Rezha Arzhan Hidayat S.Pd., M.Pd.
di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah

NIM : 22632251024

Prodi : S-2 Pendidikan Keperawatan Olahraga

Pembimbing : Dr. Agung Nugroho A.M., M.Si.

Judul : "EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI
BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
ATLET DI KLUB BULUTANGKIS SE KABUPATEN BANTUL"

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



Dekan

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

**INSTRUMENT PENILAIAN
EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS
SE KABUPATEN BANTUL**

A. Pengantar

Klub bulu tangkis memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan olahraga dan pembentukan karakter atlet. Oleh karena itu, kami merasa perlu untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas atlet terhadap klub mereka, dengan fokus pada kualitas layanan, harga, dan motivasi berprestasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan, akhirnya, loyalitas atlet. Validasi instrumen penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang kami kumpulkan memiliki kualitas dan akurasi yang tinggi.

Pada Kesempatan kali ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu selaku para ahli yang berpengalaman dan berpengetahuan luas dalam bidang ini untuk memberikan pandangan, masukan, dan kritik yang konstruktif terhadap instrumen yang telah saya persiapkan. Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas

Nama : *Roza Anha Hasya . M.p.d .*
Pendidikan : *S2*
Pangkat : *Tanya Penjurur*
Golongan : *3B*

C. Petunjuk Pengisian

1. Isilah terlebih dahulu identitas anda pada lembar jawaban yang telah disediakan.
2. Isilah jawaban dengan menggunakan tanda check (✓) pada setiap kolom penilaian yang tersedia sesuai pendapat anda.

Keterangan :

4 = Bagus / Sesuai

3 = Cukup

2 = Kurang Bagus / Kurang Sesuai

1 = Tidak Bagus / Tidak Sesuai

3. Selanjutnya, tulislah saran/komentar pendapat anda pada kolom yang sudah disediakan

DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Variabel Kualitas Layanan				
	• Indikator tangible (bukti fisik)				✓
1.	Fasilitas dan perlengkapan latihan dalam keadaan baik				✓
2.	Atap GOR banyak yang bocor				✓
3.	Shuttlecock yang digunakan latihan atlet sudah standar pertandingan				✓
4.	Lapangan bulutangkis licin atau tidak sesuai standart			✓	
	• Indikator empathy (perhatian)				
5.	Pelatih kurang membantu mengarahkan dan mengawasi atlet ketika berlatih				✓
6.	Pelatih memberi perhatian khusus bagi atlet yang penampilanya menurun				✓
7.	Pelatih pilih kasih terhadap atlet yang lebih sering juara				✓
8.	Pelatih dan manajemen klub anda memiliki program yang sudah tersusun baik seperti sering diadakan sparing partner dan menyampaikan evaluasi untuk setiap perkembangan atletnya				✓
	• Indikator reliability (keandalan)				✓
9.	Pelatih datang tepat waktu				✓
10.	Pelatih atau Official selalu mendampingi saat pertandingan				✓
11.	Informasi tentang program, jadwal, dan kegiatan klub bulutangkis ini selalu tersedia dan mudah diakses.				✓
	• Indikator responsiveness (ketanggapan)				
12.	Pelatih rutin mengganti shuttlecock yang rusak				✓
13.	Manajemen Klub cepat merespon pesan <i>Whatsapp</i> Orang tua				✓
14.	Manajemen Klub tanggap dan cepat dalam pengurusan ID PBSI Atlet				✓
	• Indikator assurance (jaminan)				
15.	Saya percaya klub bulutangkis ini memegang teguh aturan dan etika dalam setiap kegiatan latihan maupun pertandingan.			✓	
16.	Klub ini mengutamakan perkembangan atlet yaitu dengan memberi program latihan yang disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan dan juga kelompok umur atlet.			✓	
B.	Variabel Harga				

	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator Penetapan harga sesuai dengan kualitas layanan 				
17	Biaya keanggotaan yang saya bayarkan sebanding dengan nilai dan kualitas layanan yang saya terima dari klub bulutangkis ini.			✓	
18.	Klub ini menyediakan opsi pembayaran yang fleksibel, memudahkan saya dalam mengelola biaya keanggotaan.			✓	
	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator Daftar Harga 				
19.	Informasi tentang harga kelas reguler dan harga kelas privat disampaikan dengan jelas				✓
20.	Harga kelas reguler yang dibayarkan sudah tepat dan sesuai dengan frekuensi latihan yang ditawarkan.				✓
	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator Potongan harga 				
21	Potongan harga atau promo memengaruhi keputusan saya dalam bergabung atau menjadi atlet pada klub ini				✓
22.	Ada potongan harga untuk Iuran SPP bulanan bagi kakak dan adik yang ikut latihan bersama			✓	
	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator Harga yang dirasakan 				
23.	Saya merasa biaya latihan kelas reguler masih terjangkau untuk atlet seperti saya.				✓
24.	Saya merasa bahwa kebijakan klub mengenai adanya Biaya tambahan atau biaya terkait yang mungkin timbul, disampaikan dengan jelas dan transparan.				✓
25.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh klub bulutangkis ini bersaing dan sebanding dengan klub sejenis di sekitar.			✓	
C.	Variabel Motivasi Berprestasi				
	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator Motivasi Instrinsik 				
26.	Salah satu motivasi saya mengikuti latihan di klub ini adalah agar saya dapat mencapai prestasi yang memudahkan saya dalam mencari sekolah.			✓	
27.	Saya merasa tidak memiliki daya juang dan semangat untuk mengatasi kendala atau rintangan dalam proses berlatih				✓
28	Saya merasa cita-cita yang diinginkan ketika masuk klub ini tidak tercapai				✓
29.	Saya kurang percaya diri jika harus bertanding dengan lawan yang pernah mengalahkan saya			~	

30.	Saya mengalami kejenuhan latihan karena selalu kalah dalam event pertandingan				✓
	• Indikator Motivasi Ekstrinsik				
31.	Saya senang karena metode latihan yang diberikan bervariasi				✓
32.	Saya kurang bersemangat mengikuti pertandingan ketika tidak ada hadiahnya			✓	
33.	Saya merasa tidak ada dukungan keluarga untuk saya terhadap perkembangan prestasi saya			✓	
34.	Saya merasa kurang nyaman pada kebijakan klub ketika ada atlet mutasi dari klub lain dan langsung mendominasi di klub saya, sehingga mengganggu fokus, peluang serta target pada kejuaraan yang akan saya ikuti. (persaingan antar atlet)				✓
D.	Variabel Kepuasan				
	• Indikator Sistem keluhan dan saran (Complaints and suggestions)				
35.	Saya merasa klub bulutangkis ini tidak menerima kritik dan saran dengan baik dari atlet dan orang tua				✓
36.	Saya merasa penanganan pelatihan untuk setiap atlet kurang maksimal karena kurangnya personil pelatih				✓
	• Indikator Survei kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Survey)				
37.	Saya menilai bahwa sistem pendaftaran atlet di klub ini mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi saya sebagai anggota				✓
38.	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan melalui media sosial klub terkait dengan kegiatan bulutangkis.				✓
39.	Saya merasakan bahwa klub saya banyak dikenal orang karena kualitas layanan yang baik sehingga peminat yang ingin bergabung tinggi .				✓
40.	Saya merasa mendapatkan prioritas dalam pelayanan yang cepat, terutama dalam penanganan kebutuhan atau pertanyaan saya.				✓
	• Indikator Analisis pelanggan hilang (Customer loss rate analysis)				
41.	Saya merasa ada pengaruh atau tawaran menarik dari klub lain untuk berpindah ke klub lain			✓	
42.	Saya memiliki persepsi bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya			✓	
43.	Saya merasa tidak cocok dengan gaya pelatih di klub ini, yang mempengaruhi kenyamanan dan performa latihan saya.				✓

44.	Jadwal latihan di klub ini sering bertabrakan dengan kegiatan atau komitmen lain yang membuat saya kesulitan untuk berpartisipasi rutin berlatih secara konsisten.			✓	
E.	Variabel Loyalitas				
	• Indikator Identifikasi Pertimbangan khusus (<i>Identification Exclusive consideration</i>)				
45..	Keberhasilan dan prestasi klub saya menjadi sumber kebanggaan dan motivasi saya untuk terus berkomitmen, ditambah hubungan komunikasi yang baik terhadap pelatih dan manajemen klub, saya merasa memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi terhadap klub ini				✓
46.	Saya selalu berusaha menjaga fasilitas dan alat latihan yang saya gunakan di klub ini sebagai bentuk tanggung jawab saya sebagai anggota.				✓
47.	Saya aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh klub.				✓
48.	Saya tetap percaya dan mengikuti arahan pelatih mengenai program program yang sudah disiapkan dan tidak akan berlatih di tempat lain				✓
	• Indikator Advocacy (word of mouth)				
49.	Saya merasa senang memberikan informasi positif kepada orang-orang yang berminat bergabung dengan klub ini.				✓
50	Saat ini saya memiliki pandangan bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya untuk terus berkomitmen				✓
	• Indicator kekuatan Preferensi (Strength of preference)				
51.	Ketika prestasi saya sudah sampai puncak (Contoh : pelatnas) saya akan tetap mengingat jasa jasa klub saya saat ini dan suatu saat saya akan kembali lagi ke Klub ini.			✓	
	• Indikator Share of wallet				
52.	Saya pernah/ikut berkontribusi dalam bentuk materi, sebagai bentuk dukungan terhadap klub bulutangkis ini				✓
53.	klub bulutangkis ini memberikan nilai tambah yang sepadan dengan kontribusi finansial saya				✓
54.	Klub saya memiliki aturan pada setiap atlet untuk tidak melakukan latihan dengan pelatih lain(luar klub) tanpa se ijin dan sepengetahuan manajemen klub. Guna menghindari terjadinya tumpang tindih program latihan yang sudah diberikan				✓

D. Komentar / Saran

E. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi dapat disimpulkan penelitian ini :

- a. Layak diuji cobakan tanpa revisi
- b. Layak diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
- c. Belum Layak untuk diuji cobakan

Yogyakarta, 16 Oktober 2023.
Ahli,



Rena Arzhan Hidayat M.Pd.
NIP. 1199511022623 08 6003

Lampiran 6. Surat Ijin Uji Instrument

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



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

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 580168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Normor : B/181/UN34.16/LT/2023 6 Desember 2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian**

Yth . Ketua Pengurus PB Batarajuna

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

Nama	: Amanda Prawesti Nuramanah
NIM	: 22632251024
Program Studi	: Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Judul Tugas Akhir	: EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Uji Instrumen	: 6 - 11 Desember 2023

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

Tembusan :

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



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



**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/182/UN34.16/LT/2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

6 Desember 2023

Yth . Ketua Pengurus PB Alfath

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Keperawatan Olahraga - S2
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI CLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Uji Instrumen : 6 - 11 Desember 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.



Dekan,

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

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



**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/185/UN34.16/LT/2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian**

6 Desember 2023

Yth . Ketua Pengurus PB General

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Uji Instrumen : 6 - 11 Desember 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.



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

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



**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/184/UN34.16/LT/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

Yth. Ketua Pengurus PB PJA

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Uji Instrumen : 5 - 11 Desember 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.



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

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



**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/183/UN34.16/LT/2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

6 Desember 2023

Yth. Ketua Pengurus PB Elvan Jaya

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Uji Instrumen : 6 - 11 Desember 2023

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

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



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

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

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN 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/510/UN34.16/PT.01.04/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth. Ketua Pengurus PB Bantul Badminton Club

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI CLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 2023

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



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

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



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/515/UN34.16/PT.01.04/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian**

Yth. **Ketua Pengurus PB Kids Smash**

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI
BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 2023

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



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

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



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/511/UN34.16/PT.01.04/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian**Yth . **Ketua Pengurus PB Cakra Buana**

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI CLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 2023

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



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

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



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/514/UN34.16/PT.01.04/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Ketua Pengurus PB POONA

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI
BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 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.

Dekan,

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

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



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

Malam: Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 569, 557, 0274 550876, Fax 0274 513992
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas@fik.uny.ac.id

Nomor : B 512 UN34.16-PI.01.04/2023
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

6 Desember 2023

Yth. Ketua Pengurus PB Panggunharjo

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 2023

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



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

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



**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/508/UN34.16/PT.01.04/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian****Yth . Ketua Pengurus PB Manunggal**

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
 NIM : 22632251024
 Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S2
 Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
 Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
 Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 2023

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



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

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



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/509/UN34.16/PT.01.04/2023

6 Desember 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian**

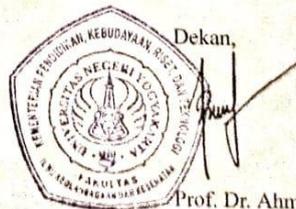
Yth . **Ketua Pengurus PB Bintang Solibad Indonesia**

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

Nama : Amanda Prawesti Nuramanah
NIM : 22632251024
Program Studi : Pendidikan Keperawatan Olahraga - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB BULU TANGKIS SE KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian : 12 - 24 Desember 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.



Dekan,

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

Tembusan :

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

Lampiran 8. Surat Balasan Ijin Penelitian



PB CAKRA BUANA

Pringgan Rt 07 Pendowoharjo Sewon Bantul
Telp 089527992004

Nomor :
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB CAKRABUANA dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah
Waktu Pelaksanaan : 15 Maret – 16 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku. Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Kepala Pelatih

(Angga)



PB PANGGUNG HARJO

Jl. KH. Ali Maksum, Palem Sewu, Panggunharjo, Kec. Sewon,
Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55188

Nomor :
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB PANGGUNG HARJO dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah
Waktu Pelaksanaan : 15 Maret – 16 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku. Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Kepala Pelatih





Nomor : 03/BSI/IV/2024
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB. Bintang Solibad Indonesia dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah

Waktu Pelaksanaan : 15 Maret – 20 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku.

Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Maret 2024
Kepala Pelatih

Eko Bhirowo



PERKUMPULAN BULUTANGKIS POONA BANTUL

Alamat : Gor Sumberagung, Jetis, Bantul, Yogyakarta, 55781
Tlp. 087822235595, Email: pbpoonabantul@gmail.com

Nomor : 11.001/PB-PNA/IV/2024
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB POONA dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah

Waktu Pelaksanaan : 15 Maret – 20 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku. Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Kepala Pelatih

Sihman, S. Pd.



BANTULBADMINTON CLUB
Alamat : JL. Jejeran – Pleret, Kerto, Pleret, Kec. Pleret, Kab.
Bantul.

Nomor :
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB. Bantul Badminton Club dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah
Waktu Pelaksanaan : 17 Maret – 18 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku. Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Maret 2024
Kepala Pelatih

Mahasin Sri Laksono B.P.



PB. MANUNGAL

Alamat: Mangiran, Trimurti, Srandakan, Bantul

E-mail: manungalbantulbc@gmail.com

Nomor :
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB Manunggal dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah

Waktu Pelaksanaan : 18 Maret – 20 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku.

Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 17 Maret 2024

Kepala Pelatih

(Yatino S.Pd)



Kids Smash BADMINTON CLUB

GOR ANCUKU Jl. Tino Sidin No.16A - B, Kadipiro, Ngestiharjo, Kec.
Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55184. No Tlep
082339544507

Nomor : KS/1504/SB/24
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY dengan nomor B/514/UN34.16/PT.01.04/2023, kami dari manajemen PB Kids Smash dengan ini memberikan tanggapan dan ijin untuk melaksanakan penelitian yang dimohonkan.

Adapun rincian ijin penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Peneliti : Amanda Prawesti Nuramanah
Waktu Pelaksanaan : 15 Maret – 17 Maret 2024

Kami menaruh harapan besar bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. Kami juga berharap agar penelitian ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku.

Demikian tanggapan dan ijin penelitian ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Kepala Pelatih


Frasiyanto Prihadi Aribowo



Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 9. Kuisisioner penelitian

**SURVEY ANGKET
EFEK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN MOTIVASI BERPRESTASI
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ATLET DI KLUB
BULU TANGKIS
SE KABUPATEN BANTUL**

A. Identitas

Nama :
Umur :
Lama Berlatih :
Asal Klub :

B. Petunjuk Pengisian

1. Isilah terlebih dahulu identitas anda
2. Baca dengan seksama setiap pernyataan yang disediakan
3. Isilah jawaban dengan menekan pilihan angka yang tersedia
4. Pilihlah angka yang tersedia untuk memberikan nilai, nilai mulai dari angka 1 maksimal 4

Keterangan :

4 = Sangat setuju / Sangat Sesuai (SS)
3 = Setuju / Sesuai (S)
2 = Kurang setuju / Kurang Sesuai (KS)
1 = Tidak Setuju/ Tidak Sesuai (TS)

Isi sesuai pendapat anda, Terima kasih!

DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1 (TS)	2 (KS)	3 (S)	4 (SS)
A.	Variabel Kualitas Layanan				
1.	Fasilitas dan perlengkapan latihan di klub Anda dalam keadaan baik?				
2.	Atap GOR banyak yang bocor, sehingga mengganggu latihan anda				
3.	Shuttlecock yang digunakan latihan sudah standart pertandingan				
4.	Lapangan bulutangkis yang digunakan untuk latihan licin				
5.	Pelatih kurang membantu mengarahkan dan mengawasi atlet ketika berlatih				
6.	Pelatih memberi perhatian khusus bagi atlet yang penampilanya menurun				
7.	Pelatih pilih kasih terhadap atlet yang lebih sering juara				
8.	Pelatih dan manajemen klub anda memiliki program yang sudah tersusun baik seperti sering diadakan sparing partner dan menyampaikan evaluasi untuk setiap perkembangan atletnya				
9.	Pelatih datang tepat waktu				
10.	Pelatih atau Official selalu mendampingi saat pertandingan				
11.	Informasi tentang program, jadwal, dan kegiatan klub bulutangkis ini selalu tersedia dan mudah diakses.				
12.	Pelatih rutin mengganti shuttlecock yang rusak				
13.	Manajemen Klub cepat merespon pesan <i>Whatsapp</i> Orang tua				
14.	Manajemen Klub tanggap dan cepat dalam pengurusan ID PBSI Atlet				
15.	Saya percaya klub bulutangkis ini memegang teguh aturan dan etika dalam setiap kegiatan latihan maupun pertandingan.				
16.	Klub ini mengutamakan perkembangan atlet yaitu dengan memberi program latihan yang disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan dan juga kelompok umur atlet.				

B.	Variabel Harga	1 (TS)	2 (KS)	3 (S)	4 (SS)
17.	Biaya keanggotaan yang saya bayarkan sebanding dengan nilai dan kualitas layanan yang saya terima dari klub bulutangkis ini.				
18.	Klub ini menyediakan opsi pembayaran yang fleksibel, memudahkan saya dalam mengelola biaya keanggotaan.				
19.	Informasi tentang harga kelas reguler dan harga kelas privat disampaikan dengan jelas				
20.	Harga kelas reguler yang dibayarkan sudah tepat dan sesuai dengan frekuensi latihan yang ditawarkan.				
21.	Potongan harga atau promo memengaruhi keputusan saya dalam bergabung atau menjadi atlet pada klub ini				
22.	Ada potongan harga untuk Iuran SPP bulanan bagi kakak dan adik yang ikut latihan bersama				
23.	Saya merasa biaya latihan kelas reguler masih terjangkau untuk atlet seperti saya.				
24.	Saya merasa bahwa kebijakan klub mengenai adanya Biaya tambahan yang mungkin timbul, disampaikan dengan jelas dan transparan.				
25.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh klub bulutangkis ini bersaing dan sebanding dengan klub sejenis di sekitar.				
C.	Variabel Motivasi Berprestasi	1 (TS)	2 (KS)	3 (S)	4 (SS)
26.	Salah satu motivasi saya mengikuti latihan di klub ini adalah agar saya dapat mencapai prestasi yang memudahkan saya dalam mencari sekolah.				
27.	Saya merasa tidak memiliki daya juang dan semangat untuk mengatasi kendala atau rintangan dalam proses berlatih				
28.	Saya merasa cita-cita yang saya inginkan yaitu menjadi seorang atlet berprestasi sulit tercapai (tidak ada progress) karna tingginya persaingan				
29.	Saya kurang percaya diri jika harus bertanding dengan lawan yang pernah mengalahkan saya				

30.	Saya mengalami kejenuhan latihan karena selalu kalah dalam event pertandingan				
31.	Saya senang karena metode latihan yang diberikan bervariasi				
32.	Saya kurang bersemangat mengikuti pertandingan ketika tidak ada hadiahnya				
33.	Saya merasa tidak ada dukungan keluarga untuk saya terhadap perkembangan prestasi saya				
34.	Saya merasa kurang nyaman pada kebijakan klub ketika ada atlet mutasi dari klub lain dan langsung mendominasi di klub saya, sehingga mengganggu fokus, peluang serta target pada kejuaraan yang akan saya ikuti. (persaingan antar atlet)				
D.	Variabel Kepuasan	1 (TS)	2 (KS)	3 (S)	4 (SS)
35.	Saya merasa klub bulutangkis ini tidak menerima kritik dan saran dengan baik dari atlet dan orang tua				
36.	Saya merasa penanganan pelatihan untuk setiap atlet kurang maksimal karena kurangnya personil pelatih				
37.	Saya menilai bahwa sistem pendaftaran atlet di klub ini mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi saya sebagai anggota				
38.	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan melalui media sosial klub terkait dengan kegiatan bulutangkis.				
39.	Saya merasakan bahwa klub saya banyak dikenal orang karena kualitas layanan yang baik sehingga peminat yang ingin bergabung tinggi .				
40.	Saya merasa mendapatkan prioritas dalam pelayanan yang cepat, terutama dalam penanganan kebutuhan atau pertanyaan saya.				
41.	Saya merasa puas atas pelayanan sikap dari manajemen klub yang ramah dan mengayomi				
42.	Saya merasa klub ini memberikan jaminan atau kualitas yang sesuai dengan apa yang dipromosikan				
43.	Saya merasa tidak cocok dengan gaya pelatih di klub ini, yang mempengaruhi kenyamanan dan performa latihan saya.				

44.	Saya sering tidak mendapat solusi ketika Jadwal latihan di klub ini sering bertabrakan dengan kegiatan lain yang membuat saya kesulitan untuk berpartisipasi rutin berlatih secara konsisten.				
E.	Variabel Loyalitas	1 (TS)	2 (KS)	3 (S)	4 (SS)
45.	Keberhasilan dan prestasi klub saya menjadi sumber kebanggaan dan motivasi saya untuk terus berkomitmen, ditambah hubungan komunikasi yang baik terhadap pelatih dan manajemen klub, saya merasa memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi terhadap klub ini				
46.	Saya selalu berusaha menjaga fasilitas dan alat latihan yang saya gunakan, sebagai bentuk tanggung jawab saya sebagai atlet di klub ini				
47.	Saya aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh klub ini				
48.	Saya tetap percaya dan mengikuti arahan pelatih mengenai program program yang sudah disiapkan dan tidak akan berlatih di tempat lain				
49.	Saya cocok dengan klub ini dan merasa senang untuk berbagi informasi positif kepada orang-orang agar bisa bergabung dengan klub ini.				
50.	Saat ini saya memiliki pandangan bahwa kualitas pelatihan di klub lain lebih baik, sehingga menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan saya kedepannya untuk terus berkomitmen				
51.	Ketika prestasi saya sudah sampai puncak (Contoh : pelatnas) saya akan tetap mengingat jasa jasa klub saya saat ini dan suatu saat saya akan kembali lagi ke Klub ini.				
52.	Saya pernah/ikut berkontribusi dalam bentuk materi, sebagai bentuk dukungan terhadap klub bulutangkis ini				
53.	klub bulutangkis ini memberikan layanan yang baik dan nilai tambah yang sepadan dengan kontribusi finansial saya. Sehingga membuat saya menjadikan klub ini pilihan utama sebagai tempat saya berlatih				
54.	Klub saya memiliki aturan pada setiap atlet untuk tidak melakukan latihan dengan pelatih lain(luar klub) tanpa se ijin dan sepengetahuan manajemen klub. Guna menghindari terjadinya tumpang tindih program latihan yang sudah diberikan				

Lampiran 10. Dokumentasi Kunjungan Klub dan Penyebaran Kuisiner

