

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS ATLET *ACADEMY* BOLA BASKET DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



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

**Oleh:
DITO ANDIKA SAPUTRA
20602241001**

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

HALAMAN SAMPUL

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS ATLET *ACADEMY* BOLA BASKET DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



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

**Oleh:
DITO ANDIKA SAPUTRA
20602241001**

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

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ATLET *ACADEMY* BOLA BASKET DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Dito Andika Saputra
20602241001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta. (2) mengetahui hubungan kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah atlet *Global Basketball Academy*, *Mataram Basketball Academy*, *Bima Perkasa Academy* dengan jumlah total 215 atlet. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Kriterianya yaitu (a) Atlet yang berlatih pada *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta (b) Berusia 12-15 tahun (c) Sudah mengikuti latihan minimal selama 1 bulan (d) Bersedia menjadi sampel penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 96 atlet. Instrumen kualitas layanan pelatih, kepuasan, dan loyalitas atlet menggunakan angket. Analisis data menggunakan uji korelasi *product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan $r_{hitung} 0,530 > r_{tabel} 0,200$, *sig.* $0,001 < 0,05$. (2) Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta, $r_{hitung} 0,346 > r_{tabel (95)} 0,200$, *sig.* $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: *kualitas layanan pelatih, kepuasan atlet, loyalitas atlet*

CORRELATION BETWEEN THE COACH'S SERVICE QUALITY TOWARDS THE SATISFACTION AND LOYALTY OF BASKETBALL ACADEMY ATHLETES IN SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA

Dito Andika Saputra
20602241001

ABSTRACT

This research aims to (1) determine the correlation between the quality of coach services and the satisfaction of basketball academy athletes in the Special Region of Yogyakarta, and (2) determine the correlation between the quality of coach services and the loyalty of basketball academy athletes in the Special Region of Yogyakarta.

This research was a descriptive quantitative study with a correlational approach. The research population was athletes from Global Basketball Academy, Mataram Basketball Academy, Bima Perkasa Academy with a total of 215 athletes. The sampling technique used purposive sampling. The criteria were (a) athletes who trained at a basketball academy in the Special Region of Yogyakarta, (b) aged 12-15 years old, (c) had participated in training for at least 1 month, and (d) were willing to be a research sample. Based on these criteria, there were 96 athletes who met the requirements. Instruments for coach's service quality, satisfaction, and athletes' loyalty used a questionnaire. The data analysis used the product moment correlation test.

The results of the research show that (1) there is a significant correlation between the coach's service quality and the satisfaction of basketball academy athletes in the Special Region of Yogyakarta, with r count at $0.530 > r$ table at 0.200 , sig. $0.001 < 0.05$. (2) There is a significant correlation between the coach's service quality and the loyalty of basketball academy athletes in the Special Region of Yogyakarta, r count at $0.346 > r$ table (95) 0.200 , sig. $0.000 < 0.05$.

Keywords: coach's service quality, athletes' satisfaction, athletes' loyalty

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Layanan Pelatih terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket
Di Daerah Istimewa Yogyakarta

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

Yogyakarta, 13 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS ATLET ACADEMY BOLA BASKET DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**DITO ANDIKA SAPUTRA
NIM 20602241001**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal : 14 Juni 2024

Koordinator Program Studi



Dr. Fauzi, M.Si
NIP. 196312281990021002

Dosen Pembimbing



Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PELATIH TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS ATLET ACADEMY BOLA BASKET DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**DITO ANDIKA SAPUTRA
NIM 20602241001**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal : 27 Juni 2024

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda-Tangan	Tanggal
Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or. (Ketua Tim Penguji)		5-7-2024
Dr. Heru Prasetyo, M.Pd. (Sekretaris Tim Penguji)		5-7-2024
Dr. Budi Aryanto, M.Pd. (Penguji Utama)		5-7-2024

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Hedi Ardyanto Hermawan, S.Pd., M.Or.
NIP. 197702182008011002

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah SWT hingga ia kembali.”

(HR. Tirmidzi)

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.”

(Bobby Unser)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, serta mengucapkan terima kasih. Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Papi Didik Tri Handoko dan Mami Oktavianti yang telah mengajarkan penulis agar bisa menjadi lebih mandiri, selalu memberikan doa, motivasi, semangat bagi penulis sampai bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana. Penulis tidak akan pernah bisa membalas kasih sayang kedua orang tua yang telah merawat sejak kecil hingga saat ini, semoga Allah SWT selalu menjaga Papi dan Mami dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin yaa robbal 'alamin.
2. Adik tersayang Rania Anindita Keisha yang selalu memberikan doa, motivasi, dan semangat hingga menyelesaikan tugas akhir skripsi.
3. Orang spesial yang tak kalah penting kehadirannya, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung, ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
4. Teman-teman seperjuangan Prodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga angkatan 2020 terutama PKO B yang selalu memberi *support* kepada penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.

5. Diri saya sendiri Dito Andika Saputra. Terima kasih sudah kuat dan bertahan sampai sejauh ini, bisa mengatur waktu dari padatnya kuliah, latihan UKM. Terima kasih karena sudah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tetap memutuskan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Semoga penulis terus mencari ilmu yang lebih banyak serta tidak pernah menyerah selama proses masih berlangsung hingga pencapaian yang terbaik dan membanggakan diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta" disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan. Terelesaiannya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan peran berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
2. Bapak Dr. Fauzi, M.Si., selaku ketua Departemen Pendidikan Kepelatihan Olahraga beserta dosen staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or., selaku pembimbing skripsi yang telah ikhlas memberikan ilmu, tenaga dan waktunya untuk selalu memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or., Okky Indera Pamungkas, S.Pd., M.Or., Amingga Yudi Putra, S.Pd., Yusuf Haryono, Danur Cahyo Pambudi, Robert Yuniarti, S.E., Johan Palagan, S.Pd. Kor., dan Ibu Kartika Siti Aminah, S.E. selaku validator instrumen penelitian

tugas akhir skripsi yang memberikan saran dan masukan sehingga penelitian berjalan dengan lancar.

5. Pengurus, pelatih, dan atlet *Global Basketball Academy*, *Mataram Basketball Academy*, dan *Bima Perkasa Academy* yang telah memberi izin dan bantuan sehingga pengambilan data selama proses penelitian berjalan dengan lancar.
6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan semua pihak dapat menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 5 Juli 2024
Penulis,



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	35
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Definisi Operasional Variabel	41
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	42
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45

G. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan.....	63
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Implikasi.....	67
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	35
Tabel 2. Populasi Penelitian	40
Tabel 3. Sampel Penelitian.....	41
Tabel 4. Skor Pernyataan Kuesioner.....	43
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Pelatih	44
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Atlet	44
Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Atlet	45
Tabel 8. Norma Penilaian.....	48
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Instrumen	51
Tabel 10. Hasil Analisis Reliabilitas Instrumen	53
Tabel 11. Karakteristik Atlet berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 12. Karakteristik Atlet berdasarkan Usia.....	54
Tabel 13. Data Pelatih Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta..	55
Tabel 14. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan Pelatih	55
Tabel 15. Norma Penilaian Kualitas Layanan Pelatih	56
Tabel 16. Deskriptif Statistik Kepuasan Atlet.....	57
Tabel 17. Norma Penilaian Kepuasan Atlet	57
Tabel 18. Deskriptif Statistik Loyalitas Atlet.....	58
Tabel 19. Norma Penilaian Loyalitas Atlet	59
Tabel 20. Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 21. Hasil Uji Linieritas	61
Tabel 22. Hasil Analisis Uji Korelasi	61
Tabel 23. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	37
Gambar 2. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih	56
Gambar 3. Diagram Batang Kepuasan Atlet	58
Gambar 4. Diagram Batang Loyalitas Atlet	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Instrumen	79
Lampiran 2. Surat Permohonan Validasi Instrumen.....	87
Lampiran 3. Surat Pernyataan Validasi Instrumen	95
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	103
Lampiran 5. Surat Keterangan Layak Etik.....	106
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Global <i>Basketball Academy</i>	107
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Mataram <i>Basketball Academy</i>	108
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Bima <i>Perkasa Academy</i>	109
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian Global <i>Basketball Academy</i>	110
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian Mataram <i>Basketball Academy</i>	111
Lampiran 11. Surat Keterangan Penelitian Bima <i>Perkasa Academy</i>	112
Lampiran 12. Instrumen Penelitian.....	113
Lampiran 13. Data Penelitian Kualitas Layanan Pelatih	116
Lampiran 14. Data Penelitian Kepuasan Atlet	119
Lampiran 15. Data Penelitian Loyalitas Atlet	122
Lampiran 16. Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	125
Lampiran 17. Menghitung Norma	128
Lampiran 18. Hasil Analisis Uji Normalitas	130
Lampiran 19. Hasil Analisis Uji Linieritas	131
Lampiran 20. Hasil Analisis Uji Korelasi	132
Lampiran 21. Tabel R	134
Lampiran 22. Dokumentasi	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bola basket saat ini sudah mulai diperkenalkan kepada anak-anak usia dini, hal ini bertujuan untuk mencapai berbagai manfaat khususnya dalam pertumbuhan fisik, mental, dan sosial. Olahraga basket sangat berkembang pesat di Indonesia hingga saat ini dan banyak diminati oleh berbagai kalangan dan lapisan masyarakat baik itu untuk pekerjaan khusus, hiburan untuk ditonton, rekreasi atau kesenangan, mata pencaharian, budaya, dan serta untuk kesehatan. Terutama di kota besar Indonesia basket sudah sangat maju dan menjadi olahraga yang populer, seperti di Daerah Istimewa Yogyakarta ini pasti sudah didirikan beberapa sekolah basket. Untuk memainkan permainan basket yang dimainkan oleh dua regu yang saling menyerang untuk memasukan bola ke dalam ring dengan berbagai peraturan, dan setiap regu terdiri dari 5 orang. Olahraga ini pada umumnya dimainkan dalam ruangan tertutup atau terbuka (Mikanda, 2014). Permainan bola basket adalah permainan yang sederhana, mudah dipelajari dan dikuasai dengan sempurna yang memerlukan suatu latihan baik (disiplin) dalam membentuk kerja sama tim (Ahmadi, 2007).

Oleh karena itu, perkembangan basket yang sangat pesat dan populer di Indonesia menjadi penyebab berdirinya sekolah atau *academy* basket yang terdapat di setiap daerah bahkan di pelosok negeri salah satunya di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Ditinjau dari besarnya jumlah animo yang

dilihat dari setiap *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu alasan orang tua untuk mempercayakan putra putrinya mengikuti *academy* bola basket guna memperdalam *skill* basket putra putri mereka. Karena untuk menjadi pemain basket professional harus terbiasa mengasah *skill* mereka sejak dini salah satunya dengan mengikuti *academy* basket.

Sekolah atau *academy* diperlukan untuk mewadahi jenis pendidikan yang mendukung perkembangan anak-anak dengan bakat istimewa di luar akademik (Fakhruddiana & Ardiyanti, 2022). Tujuan didirikannya sekolah atau *academy* basket menurut (Nugroho dkk, 2019), yaitu: sebagai wadah pengembangan potensi anak dalam olahraga basket. Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Direktur Utama PT. DBL Indonesia (David, 2018) yang menyatakan bahwa perlu adanya akademi basket yang mendidik tidak hanya *skill* bermain basket tetapi juga mendidik para pemain dalam hal perilaku (menciptakan karakter siswa dari usia dini, kultur budaya dalam bermain basket, dan fundamental. *Academy* basket yang baik dan sehat memiliki ciri-ciri diantaranya manajemen dan kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok berdasarkan kemampuan, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan memiliki *staff* serta pelatih yang berkualitas dalam ilmu kepelatihan (Sudrajat, 2022).

Berikut ini merupakan hasil wawancara terhadap beberapa pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1. Wawancara ini dilaksanakan pada hari Rabu, 21 Februari 2024 bersama dengan saudara Dika sebagai manager Bima Perkasa *Academy*. Adapun hasil dari wawancaranya yaitu terdapat 6 pelatih di Bima Perkasa *Academy* dengan rincian 5 pelatih sudah memiliki lisensi dan 1 pelatih belum memiliki lisensi. Selain itu, juga terdapat 3 pelatih yang masih mengenyam pendidikan pada jenjang perguruan tinggi.
2. Wawancara ini dilaksanakan pada hari Rabu, 21 Februari 2024 bersama dengan *Coach* Ghassan. Adapun hasil dari wawancaranya yaitu terdapat pelatih di Mataram *Basketball Academy* dengan rincian 4 pelatih sudah memiliki lisensi, 15 pelatih belum memiliki lisensi dan masih mengenyam pendidikan pada jenjang perguruan tinggi.
3. Wawancara ini dilaksanakan pada hari Jumat, 23 Februari 2024 bersama dengan saudari Dinda sebagai manager Global *Basketball Academy*. Adapun hasil dari wawancaranya yaitu terdapat 4 pelatih di Global *Basketball Academy* dengan rincian 4 pelatih sudah memiliki lisensi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan masih terdapat kesenjangan pada *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta, antara lain banyak pelatih yang masih mengenyam pendidikan, belum memiliki lisensi, dan pengalaman yang baik untuk melatih. Hal tersebut terjadi karena menjadi seorang pelatih membutuhkan proses yang panjang. Kemajuan sebuah *academy* bola basket dapat dilihat dari progress dan prestasi yang terlihat pada atlet-atlet mereka. Pelatih memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan membimbing para atlet untuk

berproses dan berprestasi. Untuk menciptakan atlet yang berprestasi perlu adanya *chemistry* atau hubungan antara pelatih dengan atlet dan antar atlet. Hubungan atau *chemistry* antara pelatih dengan atlet dan antar atlet yang baik memudahkan dalam penerapan program latihan. Pelatih yang baik harus mengerti kebutuhan para atletnya untuk menentukan porsi latihan yang tepat.

Menurut Palmizal (2019) manajemen adalah untuk merencanakan sebuah bidang organisasi, *event*, dan lain sebagainya. Pada intinya proses yang telah dirancang memberikan keberhasilan pada sebuah pelaksanaan yang sudah dibuat. Untuk mencapai hal ini, manajemen memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Hasibuan (2009), pentingnya sebuah manajemen diterapkan dalam sebuah organisasi, karena pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas.

Organisasi yang efektif dan memiliki komunikasi yang baik dengan atlet, membuat atlet merasa lebih nyaman dan mampu menunjukkan *performance* terbaiknya di lapangan. Sebaliknya, atlet yang mempunyai masalah dengan organisasinya membuatnya merasa tidak nyaman bergabung dengan organisasi tersebut. Penerapan prinsip-prinsip psikologi adalah kunci dari kesuksesan manajemen organisasi (Barker, et al., 2016).

Menurut Yusof et al. (2018) kualitas layanan telah diakui sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dan mengarah pada profitabilitas organisasi dalam jangka panjang. Loyalitas atlet dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan atlet, sedangkan menurut

Avourdiadou & Nicholas (2014) menyatakan dominasi dalam manajemen olahraga kualitas pelayanan dan harga sebagai pendorong utama loyalitas atlet. Semakin ketat persaingan *academy* dalam mempertahankan atlet dengan upaya, antara lain mempertimbangkan daya beli masyarakat/atlet, manajemen perusahaan dikelola dengan baik dan transparan. Selain itu *academy* memberikan dukungan kepercayaan atlet untuk menumbuhkan semangat dan kenyamanan saat berlatih.

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk mengetahui kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta dan para pelatih dapat mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan pelatih berdasarkan hasil yang didapat melalui penilaian para atlet dan orang tuanya. Dengan semakin meningkatnya kualitas layanan pelatih yang semakin baik, tidak menutup kemungkinan jumlah atlet akan semakin meningkat setiap tahunnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan atau diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih banyak pelatih yang masih mengenyam pendidikan SMA dan S1.
2. Masih banyak pelatih yang belum memiliki lisensi.
3. Masih banyak pelatih yang belum memiliki pengalaman yang baik untuk melatih.

4. Semakin meningkat atau menurunnya jumlah atlet yang bergabung di *academy* bola basket
5. Belum diketahui kualitas layanan terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan tujuan penelitian, digunakan batasan dalam suatu masalah untuk mencegah perluasan atau penyimpangan dari tujuan utama masalah yang memungkinkan fokus pada penelitian. Oleh karena itu, peneliti membatasi masalah penelitian ini pada hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Dengan memanfaatkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah tersebut. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah ada hubungan kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama bola basket.

2. Praktis

a. Bagi *Academy*/Institusi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap *academy* terutama kepada manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan pelatih atau proses pembinaan atlet, sehingga atlet dapat berkembang dengan maksimal dan lebih termotivasi untuk berlatih bola basket dengan yang diharapkan pelatih.

b. Bagi Pelatih

Sebagai bahan evaluasi pelatih dalam memberikan penjelasan

materi maupun praktik kepada atletnya yang dilatih dan membawa *academy* agar menang di event yang diikuti.

c. Bagi Atlet

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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Bola Basket

Permainan bola basket adalah salah satu olahraga beregu yang dimainkan oleh dua tim berisi lima orang pemain setiap timnya dan bertanding untuk memasukkan bola ke dalam ring lawan untuk mencetak poin sebanyak-banyaknya (Nurrochmah & Setiawan, 2021). Pernyataan ini didukung oleh pendapat ahli lain yang berpendapat bahwa bola basket adalah permainan bola besar yang dimainkan dua kelompok atau tim yang beranggotakan lima orang yang masing-masing tim menggiring, mengoper dan berusaha memasukkan bola ke dalam ring atau mencetak poin sebanyak mungkin (Fatahilah, 2018).

Permainan ini dimainkan sebanyak 4 quarter dengan durasi setiap quarter selama 10 menit. Permainan bola basket sangat sederhana, mudah dipelajari, dan dikuasai dengan sempurna yang memerlukan suatu latihan baik dalam membentuk kerja sama tim (Ahmadi, 2007). Ukuran lapangan basket mempunyai standar panjang lapangan 28 m dan lebarnya 15 m terukur pada dalam sisi garis batas, memiliki backcourt (lapangan dari tim sendiri yang dibatasi dengan garis tengah sebelum ke wilayah lawan.), frontcourt (lapangan sisi seberang lawan setelah melewati garis tengah), garis batas dalam lapangan dengan ukuran 5 cm dan terlihat jelas memakai warna kontras, garis tengah, lingkaran tengah dan setengah lingkaran free-

throw, garis freethrow dengan tempat rebound free-throw, dan daerah tembakan 3 angka. (FIBA, 2020)

Posisi pemain dalam permainan bola basket ada tiga, yaitu: 1) *forward*, pemain yang bertugas untuk mencetak poin dengan memasukkan bola ke ring lawan, 2) *center*, pemain yang bertugas untuk menjaga pemain lawan agar lawan kesulitan memasukkan bola, dan 3) *guard/point guard*, pemain yang bertugas sebagai kunci permainan dalam mengatur alur bola dan strategi yang dimainkan oleh timnya (Dimiyati, 2018).

Dalam permainan bola basket setiap orang yang ingin menekuni olahraga tersebut sama seperti olahraga lainnya, terlebih dahulu harus menguasai beberapa keterampilan dasar dalam permainan bola basket seperti *passing*, *dribbling*, dan *shooting* (Nurrochmah & Setiawan, 2021). Bola basket adalah sebuah permainan dengan banyak komponen seperti *rebounding*, *passing*, *dribbling* dan *shooting* adalah skill yang paling penting (Boolani, et al., 2019).

Dalam bermain bola basket tidak hanya mengandalkan fisik yang kuat saja melainkan membutuhkan strategi dan taktik untuk mencetak *point*. Menurut Altavilla et al. (2020) yang menyatakan bahwa bola basket bukan hanya permainan aksi dan reaksi saja tetapi merupakan olahraga antisipasi, kemampuan untuk memprediksi dengan benar perkembangan aksi lawan dan memprogramnya sendiri, untuk memilih teknik dan tindakan yang akan menghasilkan hasil yang optimal. Saat ini, bola basket telah disesuaikan untuk anak di bawah usia 13 tahun, bola basket yang

disesuaikan itu disebut bola basket mini. Menurut FIBA (2005) mengatakan bahwa bola basket mini adalah permainan berbasis bola basket, untuk anak perempuan dan anak laki-laki yang berusia di bawah 13 tahun. Bola basket mini mempunyai teknik dasar yang sama dengan bola basket konvensional.

Mengingat pentingnya dan hasil yang diberikan oleh teknik menembak dan frekuensi penggunaan yang tinggi dalam suatu permainan, maka suatu keharusan bagi pelatih untuk mengarahkan atletnya untuk melakukan teknik menembak yang benar. Menransfer informasi dalam waktu latihan dapat lebih mudah dengan adanya media pembelajaran. Kemampuan media aktif mempercepat transfer informasi antara pelatih dan atlet sehingga mempunyai kedudukan yang penting latihan teknik menembak.

2. Hakikat Pelatih

a. Pengertian

Pelatih merupakan subjek yang dominan mempengaruhi pembinaan atlet secara langsung. Standarisasi pelatih diperlukan untuk menciptakan sistem pembinaan yang objektif serta terukur. Menurut Sukadiyanto dalam Mylsidayu & Kurniawan (2015) menyatakan pelatih adalah seseorang yang memiliki kemampuan profesional untuk membantu mengungkapkan potensi atlet menjadi kemampuan yang nyata secara optimal dalam waktu relatif singkat. Selain itu, pelatih harus memiliki mutu dan kompetensi sehingga dapat memberikan

layanan dan kepuasan yang dapat dirasakan oleh siswa (Sutapa et al., 2014).

b. Tugas dan Peran Pelatih

Menurut James et al. (2020) pelatih mempunyai potensi untuk mendukung kesehatan mental atlet, namun banyak yang tidak yakin apa yang harus dilakukan dan khawatir mereka mungkin secara tidak sengaja terlibat dalam perilaku yang berdampak negatif pada atlet mereka. Pendidikan mempunyai potensi untuk membantu pelatih terlibat dalam perilaku preventif primer, sekunder dan tersier yang berkaitan dengan kesehatan mental atlet. Pelatih juga memiliki peran dalam berupaya mengembangkan harga diri para pemain (Khudair et al., 2024). Para pemain membutuhkan dukungan dari rekan satu timnya. Pelatih menetapkan tujuan spesifik yang menantang anggota tim yang akan membawa dampak positif pada kinerja individu dan kelompok serta pada kesehatan tim. Tujuan menetapkan standar pencapaian yang tinggi. Itu membuat tim fokus menyelesaikan apa yang dibutuhkannya.

Pelatih pada umumnya memiliki 4 fungsi atau tugas, yaitu untuk meningkatkan kualitas fisik, teknik, taktik, dan strategi sekaligus (Sugiani, 2014). Tugas seorang pelatih menurut Sukadiyanto (2011), antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan

(perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Dalam proses melatih, seorang pelatih memiliki tugas dan peran yang sangat penting, seperti yang dikemukakan oleh Thompson yang dikutip Irianto (2002), pelatih harus berperan sebagai berikut: (1) Guru, menanamkan pengetahuan, skill, dan ide-ide, (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran, (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan, (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang positif, (5) Penegak disiplin, menentukan system hadiah dan hukuman, (6) Manager, mengatur dan membuat rencana, (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis, (8) Agen penerbit, bekerja dengan media massa, (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan, (10) Ahli sains, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

Kemudian peran pelatih ke atlet juga harus sesuai dengan etika, etika tersebut meliputi: (1) menghargai bakat atlet, (2) mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (3) memahami atlet secara individu, (4) mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (5) jujur, (6) terbuka, (7) penuh perhatian, (8) mampu menerapkan sistem kontrol (Irianto, 2018).

c. Syarat Pelatih

Maka dari itu tentu menjadi pelatih bukan pekerjaan yang mudah dan memerlukan beberapa syarat seperti yang diungkapkan

(Sukadiyanto, 2011) yaitu: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Tentunya, jika seorang pelatih tidak mempunyai kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatih akan berkurang, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima dalam hal ini atlet juga akan berkurang.

Menurut Fikri (2018) adapun syarat-syarat menjadi seorang pelatih yang baik yaitu: (1) Mempunyai kondisi fisik dan ketrampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan skill yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina. (2) Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis. (3) Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan. (4) Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

d. Karakteristik Pelatih

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

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

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

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

1) Kepemimpinan otoriter

Kepemimpinan otoriter adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan dengan cara segala kegiatan yang akan dilakukan

diputuskan oleh pimpinan semata-mata. Di dalam gaya ini pemimpin memfokuskan komunikasi dengan memberi intruksi tentang bagaimana tujuan yang akan dicapai sehingga waktu yang digunakan lebih sedikit, dan kemudian pemimpin mengawasi mereka dengan hati-hati (Peter G, 2013).

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

2) Kepemimpinan demokratis

Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang selalu mendelegasikan wewenangnya yang praktis dan realistis tanpa kehilangan kendali organisasional dan melibatkan bawahan secara aktif dalam menentukan nasib sendiri melalui peran sertanya dalam proses pengambilan keputusan serta memperlakukan bawahan sebagai makhluk politik, ekonomi, sosial, dan sebagai individu

dengan karakteristik dan jati diri. Pemimpin berfokus pada pencapaian tujuan dan pemenuhan sosial emosi pengikut, pemimpin juga terlibat dengan memberi dukungan dan meminta masukan dari pengikut, tetapi keputusan akhir tentang apa pencapaian tujuan di tangan pemimpin (Peter G, 2013).

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

3) Kepemimpinan *tasks-oriented*

Kepemimpinan *task-oriented* yaitu suatu gaya kepemimpinan dimana fokus perhatiannya yaitu lebih banyak pada memenangkan setiap pertandingan Soekarso et al. (2015). Bahwa cara *task-oriented* bisa diterapkan oleh pelatih apabila situasi (a) Sangat menguntungkan (*very favourable*) atau (b) sangat tidak menguntungkan (*extremely unfavourable*) bagi pemimpin atau pelatih, dikatakan menguntungkan apabila pelatih mendapat dukungan penuh dari seluruh anggota kelompok atlet, tugas-tugas atlet jelas. Sedangkan tidak menguntungkan apabila hubungan antara pelatih dan atlet buruk, bagi atlet tugas-tugasnya tidak jelas, pelatih

(*coach*) tidak mempunyai kekuasaan penuh. Dalam hal ini karena situasi buruk, maka pelatih tidak bisa berbuat lain kecuali menekankan pada tugas-tugas, agar tujuan latihan dan tim tercapai.

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

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

3. Manajemen Olahraga

Secara umum manajemen didefinisikan sebagai suatu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh hasil dalam tercapainya tujuan organisasi melalui suatu kegiatan (Mesnan, 2019). Manajemen dapat berfungsi sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam suatu program. Dalam proses manajemen sendiri perlu melibatkan beberapa aspek seperti aspek perencanaan, aspek pengorganisasian, aspek penggerakan/pengarahan, dan aspek pengawasan. Manajemen dalam

olahraga menjadi peranan yang paling penting pada pengelolaan kegiatan penjas dan olahraga (Irfandi & Zikrur Rahmat, 2017). Menurut Perdana (2018) menyebutkan perencanaan Sumber daya manusia yang terlibat pada proses manajemen olahraga berfungsi untuk memastikan bahwa jumlah pekerja yang memiliki keterampilan yang tepat akan tersedia pada saat mereka dibutuhkan.

Menurut Janet B. Park (2011) dikutip dari Susanto, N (2022) dalam bukunya menyatakan bahwa “manajemen olahraga adalah studi dan praktek dari semua orang, kegiatan, bisnis, atau organisasi dalam memproduksi, memfasilitasi, mempromosikan, atau mengorganisir bisnis olahraga terkait atau produk”. Menurut Harsuki (2012) manajemen olahraga adalah disiplin ilmu manajemen yang bertautan dengan disiplin ilmu olahraga membentuk interdisiplin baru.

4. Hakikat Kualitas Layanan

a. Pengertian

Beberapa ahli berpendapat mengenai pengertian dari kualitas, menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2000) yang dimaksud dengan layanan adalah “suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan

adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima.

Menurut Yusof et al. (2018) kualitas layanan telah diakui sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dan mengarah pada profitabilitas organisasi dalam jangka panjang. Kualitas layanan juga dilihat sebagai ukuran perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan (Wicaksono, P. D., & Aprianingsih, A., 2016). Selain itu, kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan pengaruh kualitas layanan pada loyalitas secara tidak langsung (Ndayisenga & Tomoliyus, 2019).

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman masa lalu atlet atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan apa yang telah dirasakan oleh atlet atau persepsi dari atlet dan bentuk kinerja yang diberikan kepada konsumen untuk menarik konsumen lain dan memberikan kepuasan kepada konsumen yang menggunakan layanan tersebut.

b. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Manajemen Olahraga

Berdasarkan jurnal yang berjudul “*service quality and its effects on consumer outcomes a meta-analytic review in spectator sport*” menjelaskan bahwa kualitas layanan mengacu pada penilaian global konsumen terhadap keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi (Zeithaml & Bitner, 2003). Oleh karena itu, pengintegrasian

aspek budaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dapat membantu organisasi olahraga dalam memahami dan menyesuaikan strategi mereka untuk memenuhi harapan penggemar dengan lebih baik. Meskipun terdapat variasi dalam konsep tersebut, ada kesepakatan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan dan dampaknya sangatlah penting untuk memahami bagaimana organisasi olahraga dapat membangun hubungan yang baik dengan para penggemar dan mempertahankan posisi kompetitif di pasar (Biscaia et al., 2013).

Para ahli telah menemukan bahwa kualitas layanan memengaruhi persepsi nilai yang dirasakan oleh penonton terhadap sebuah acara olahraga, di mana nilai tersebut ditentukan oleh penilaian bersama terhadap produk inti dan layanan tambahan sehubungan dengan biaya yang dikeluarkan (Moreno et al., 2015). Memahami bagaimana budaya memengaruhi manajemen kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting, karena budaya suatu negara sering kali membentuk cara individu dalam memahami dan merespon layanan yang diberikan (Samaha et al., 2014).

Dapat disimpulkan bahwa uraian diatas masuk ke dalam manajemen olahraga karena membahas tentang pentingnya pemeriksaan kualitas layanan dalam konteks organisasi olahraga. Manajemen olahraga melibatkan pengelolaan organisasi olahraga, termasuk aspek-aspek seperti hubungan dengan penggemar, mempertahankan keunggulan kompetitif, dan memahami bagaimana

penonton menilai acara olahraga. Selain itu, pembahasan tentang bagaimana kualitas layanan memengaruhi persepsi nilai penonton terhadap acara olahraga juga merupakan topik yang relevan dalam manajemen olahraga, karena hal tersebut dapat mempengaruhi daya tarik dan keberhasilan acara olahraga yang diselenggarakan oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, uraian tersebut secara langsung terkait dengan praktik dan konsep dalam manajemen olahraga.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006).

Memberikan kualitas pelayanan yang maksimal tentu sudah menjadi keharusan dalam sebuah perusahaan maupun organisasi dalam menarik pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan tentu dapat memberikan manfaat untuk perusahaan diantaranya adalah hubungan antara pelanggan dan perusahaan menjadi harmonis, memperoleh beberapa rekomendasi dari baiknya kualitas layanan yang di berikan oleh penyedia jasa. Karakteristik kualitas menurut Tjiptono (2022) yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam

segala hal. Sementara itu, dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2014) dibagi menjadi lima dimensi *SERVQUAL* diantaranya adalah:

1) Faktor Keandalan (*Reliability*).

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya (Zahruli, 2006). Maka dari itu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jasa yang dijanjikan harus konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

2) Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009). Ketanggapan dalam pelayanan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

3) Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Menurut Tjiptono (2022) pegawai harus mampu memiliki pengetahuan dan kesopanan dan karyawan memiliki kemampuan dalam memberikan jaminan dengan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4) Faktor Empati (*Empathy*)

Empati merupakan respon yang bersifat emosi namun juga melibatkan keterampilan kognitif seperti kemampuan untuk mengenali kondisi emosi orang lain dan kemampuan mengambil peran (Feshbach dalam Eisenberg, 1989).

5) Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitar (Indrasari, 2019)

5. Hakikat Loyalitas Atlet

a. Pengertian

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. (Husni, dkk, 2018). Pentingnya loyalitas atlet terhadap suatu produk/jasa yang diberikan perusahaan jasa (*academy*). Loyalitas atlet dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan atlet. Senada dengan Avourdiadou & Nicholas (2014) menyatakan dominasi dalam manajemen olahraga kualitas pelayanan dan harga sebagai pendorong utama loyalitas atlet.

Semakin ketat persaingan perusahaan jasa (*academy*) dalam mempertahankan atlet dengan upaya antara lain: mempertimbangkan daya beli masyarakat/atlet, manajemen perusahaan dikelola dengan baik dan transparan. Selain itu perusahaan jasa (*academy*) memberikan dukungan kepercayaan atlet untuk menumbuhkan semangat dan kenyamanan saat berlatih.

Loyalitas atlet yang meliputi keinginan atlet untuk kembali kepada *academy* dan merekomendasikan *academy* tersebut kepada orang lain. Atlet jangka panjang yang merasa menerima suatu produk/jasa yang bernilai mempengaruhi loyalitas perlu dipertahankan. Diperkuat yang dikemukakan Jasfar (2012) bahwa loyalitas atlet merupakan kesediaan atlet untuk terus berlatih pada suatu *academy* dalam jangka waktu yang panjang, atlet membeli dan menggunakan barang atau jasa secara berulang-ulang serta sukarela merekomendasikan produk/jasa tersebut kepada orang lain. Senada dengan Pradeep et al. (2020) mengungkapkan bahwa atlet yang loyal atau setia adalah atlet yang kembali berlatih dari dari yang sama yang bersedia mengeluarkan uang untuk layanan, tetapi juga mampu merekomendasikan *academy* untuk atlet baru.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Atlet

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas atlet menurut Huot dan Pithoon (2019), yaitu: 1) Identification memberikan perhatian kepada atlet untuk menciptakan identitas hubungan. Misal, reward dan

pelatih menciptakan komunikasi yang baik kepada atlet. 2) *Exclusive consideration* kesadaran atlet membayar untuk layanan dan manfaat pelayanan. 3) *Advocacy (Word of mouth)* kepercayaan atlet yang tinggi kepada *academy* dan atlet merekomendasikan kepada orang lain (dari mulut ke mulut). 4) *Strength of preference* penyedia layanan memprioritaskan kepentingan atlet dan kekuatan kualitas layanan yang mempunyai hubungan dengan atlet. 5) *Share of wallet* penyedia layanan (*academy*) memahami keinginan dan harapan atlet, serta evaluasi terkait loyalitas atlet dapat melalui angket atau kuesioner.

c. Hubungan Loyalitas Dengan Manajemen Olahraga

Berdasarkan jurnal yang berjudul “*Management of loyalty and its main antecedents in sport organization: a systematic analysis review*” menjelaskan bahwa loyalitas adalah salah satu tujuan utama pemasaran dan kadang-kadang bahkan disamakan dengan konsep pemasaran itu sendiri (Sheth, 1996). Oleh karena itu, loyalitas menjadi elemen penting dalam menjaga hubungan dari waktu ke waktu dan dengan demikian merupakan elemen yang harus menjadi fokus manajer pemasaran (Tsiotsou, 2013). Organisasi olahraga meliputi semua entitas yang terlibat dalam aktivitas yang terkait dengan olahraga. Mereka dapat berupa perusahaan yang menawarkan produk (seperti pakaian olahraga, peralatan, dan perlengkapan olahraga), layanan (seperti pelatihan pribadi, siaran pertandingan di televisi), konsep (seperti manfaat menjadi anggota klub atau berpartisipasi dalam olahraga untuk

menurunkan berat badan atau mendapatkan identitas sebagai anggota), atau kombinasi dari semuanya (Smith dan Stewart, 2013). Tetapi, bukti empiris menunjukkan bahwa anggota organisasi olahraga memiliki kecenderungan untuk berperilaku dalam olahraga dan aktivitas penghasilan dengan cara yang serupa seperti dalam bidang konsumsi lainnya (Bodet, 2012). Loyalitas konsumen dianggap sebagai aset yang sangat berharga oleh semua jenis organisasi, dan mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan loyalitas akan menjadi lebih mudah jika konsep ini telah dipelajari secara mendalam.

Studi tentang loyalitas telah menjadi umum di berbagai disiplin ilmu, sehingga kriteria pencarian yang digunakan sangat spesifik. Hal ini tercermin dalam penggunaan kata kunci seperti "loyalitas dan olahraga", "loyalitas dan manajemen olahraga", "loyalitas dan kepuasan dalam manajemen olahraga", "loyalitas dan kualitas layanan dalam manajemen olahraga", "loyalitas dan komitmen dalam manajemen olahraga", serta "loyalitas dan kepercayaan dalam manajemen olahraga."

6. Hakikat Kepuasan Atlet

a. Pengertian

Jika dilihat dari kosa katanya, kata "kepuasan" atau "satisfaction" berasal dari bahasa Latin "satis" yang artinya cukup baik, memadai dan "fasio" yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau

“membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2022). Zeithaml dkk., (2006) mendefinisikan kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sesuai dengan harapan mereka. Apabila jasa yang ia terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun sebaliknya, apabila jasa yang ia terima tidak sesuai dengan yang ia harapkan, maka ia akan kecewa atau tidak puas.

Menurut Rohaeni dan Marwa (2018) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Menurut para ahli lain kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2006). Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki.

Menurut Kotler (2000) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan

sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2004). Bila kepuasan konsumen terhadap jasa jauh di bawah apa yang diharapkan, maka atlet akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih.

Menurut Lupiyoadi (2004), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2022), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.” Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (kualitas) yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kualitas di bawah harapan, atlet akan tidak puas, kalau kualitas sesuai harapan, atlet akan puas. Apabila kualitas melampaui harapan, atlet akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan atlet akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan atlet terhadap kualitas/kinerja seorang pelatih yang diberikan oleh *academy*. Semakin besar kualitas/kinerja pelatih yang diberikan sesuai dengan harapan atlet, akan semakin besar pula kepuasan atletnya.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

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

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan atlet adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para pelatih yang berkumpul di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Menurut Xu et al. (2021) sejalan dengan penelitian sebelumnya, mengungkapkan bahwa kualitas instruktur (keterampilan profesional, kemampuan untuk membangun kepercayaan diri kebugaran dan mempertahankan minat, kepribadian, dan tingkat keseriusan semuanya penting bagi pelanggan), dan kinerja staf (resepsionis dan staf penjualan) adalah prediktor kepuasan pelanggan.

c. Mengukur Kepuasan

Kepuasan atlet akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pelatih kepada atlet sesuai dengan apa yang dipersepsikan atlet. Karena berbagai faktor, seperti subjektivitas yang dipersepsikan atlet dan pelatih, maka pelatih sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan atlet (Tranrintya, 2011). Adapun Kotler dan Armstrong (2016) menyatakan bahwa perangkat untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Academy yang memberikan kesempatan kepada atlet untuk menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran atau kartu komentar.

2) Survei Kepuasan atlet/pelanggan (*customer satisfaction survey*)

a) *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran secara langsung dapat melalui pertanyaan terkait kepuasan pelanggan.

b) *Derived Dissatisfaction*, pertanyaan terkait dua hal utama, yaitu kinerja staff/instruktur yang dirasakan pelanggan.

c) *Problem Analysis*, pelanggan mengungkapkan masalah yang dihadapi terkait penawaran dari perusahaan jasa.

d) *Importance-Performance Analysis*, pelanggan memberikan penilaian peringkat terhadap penawaran ataupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa.

3) Analisis pelanggan yang hilang (*customer loss rate analysis*)

Academy berusaha menganalisis atlet yang hilang dan menghubungi atlet yang telah berhenti latihan.

7. Karakteristik Atlet Usia 10-15 Tahun

Remaja adalah kelompok penduduk yang berusia 10-19 tahun (WHO). Pertumbuhan dan perkembangan selama masa remaja dibagi dalam tiga tahap, yaitu remaja awal usia 11-14 tahun, remaja pertengahan usia 14-17 tahun dan remaja akhir usia 17-20 tahun (A. Wulandari, 2014). Seiring dengan perubahan hormon dan biologis yang terkait dengan masa pubertas, masa remaja adalah periode transformasi psikologis dan sosial yang signifikan (Orben et al., 2020)

Perkembangan yang dialami remaja antara lain perkembangan fisik, perkembangan kognitif, perkembangan emosi, perkembangan sosial, perkembangan moral, perkembangan kepribadian, dan perkembangan kesadaran beragama (Yusuf, 2012). Ini juga mempengaruhi perkembangan keterampilan motorik anak secara umum. Perkembangan pada anak usia ini sedang berada pada tahap peningkatan latihan dan latihan khusus sehingga diperlukan suatu instrumen untuk mengamati perkembangan kemampuannya (Wijayanti & Kushartanti, 2014). Ketika memasuki usia remaja, remaja akan menunjukkan bahwa mereka memiliki bakat khusus dalam olahraga, dan beberapa dari mereka akan memutuskan bahwa mereka ingin menantang diri mereka sendiri untuk berkompetisi di tingkat

tertinggi, pada fase ini berfokus pada pengembangan keterampilan khusus dari cabang olahraga yang diminati (Aboriginal Sport Circle, 2019).

Berdasarkan perkembangan-perkembangan yang dialami oleh remaja, diketahui ada beberapa perbedaan perkembangan yang dialami antara remaja putra dan putri memiliki perkembangan yang berbeda. Karakteristik perkembangan remaja dilihat dari perkembangan fisik dan perkembangan psikologis, dijelaskan sebagai berikut:

a. Perkembangan Fisik

Perkembangan pada fisik sudah dimulai dari tahap pra remaja dan akan bertambah cepat pada usia remaja awal yang akan makin sempurna pada remaja akhir dan dewasa. Yusuf (2012) mengemukakan dalam perkembangan remaja secara fisik ditandai dengan dua ciri, yaitu ciri-ciri seks primer dan ciri-ciri seks sekunder. Hal senada diungkapkan Jahja (2011) bahwa perubahan pada tubuh ditandai dengan penambahan tinggi dan berat tubuh, pertumbuhan tulang dan otot, dan kematangan organ seksual dan fungsi reproduksi. Desminta (2009) menyatakan bahwa perubahan yang terjadi pada aspek fisik remaja antara lain perubahan dalam tinggi dan berat badan, perubahan dalam proporsi tubuh, perubahan pubertas, perubahan ciri-ciri seks primer dan perubahan ciri-ciri seks sekunder. Dengan perkembangan fisik yang meningkat akan memudahkan seorang atlet untuk dapat mengikuti latihan yang bersifat eksploisif. Perubahan dan perkembangan

secara fisik yang dialami oleh remaja, antara lain: perubahan pada ciri-ciri seks primer dan sekunder.

b. Perkembangan Psikologis

Perkembangan psikologis yang dialami oleh remaja merupakan bagian dari pembelajaran yang dialami setiap individu. Secara kejiwaan pada saat fase remaja, seorang remaja mulai menemukan kematangan dalam hal kejiwaan atau psikologis. Seperti yang diungkapkan oleh Yusuf (2012) bahwa “Remaja, secara mental telah dapat berpikir logis tentang berbagai gagasan yang abstrak. Dengan kata lain berpikir operasi formal lebih bersifat hipotesis dan abstrak, serta sistematis dan ilmiah dalam memecahkan masalah daripada berpikir kongkret”. Senada dengan hal tersebut Jahja (2011) menyatakan “Remaja telah mampu membedakan antara hal-hal atau ide-ide yang lebih penting dibanding ide lainnya, lalu remaja juga menghubungkan ide-ide ini.” Menurut Desminta (2009) menyatakan bahwa pada masa ini remaja sudah mulai memiliki kemampuan memahami pikirannya sendiri dan pikiran orang lain, remaja mulai membayangkan apa yang dipikirkan oleh orang tentang dirinya.

Dalam hal emosional, remaja masih tampak kesulitan dalam mengatur emosi yang ada dalam dirinya. Seperti yang diungkapkan oleh Yusuf (2012) “Pada usia remaja awal, perkembangan emosinya menunjukkan sifat yang sensitif dan reaktif yang sangat kuat terhadap berbagai peristiwa atau situasi sosial, emosinya bersifat negatif dan

temperamental (mudah tersinggung/marah, atau mudah sedih/murung)".

Faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seorang remaja dikarenakan faktor perubahan jasmani, perubahan pola interaksi dengan orang tua, perubahan interaksi dengan teman sebaya, perubahan pandangan luar, dan perubahan interaksi dengan sekolah.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

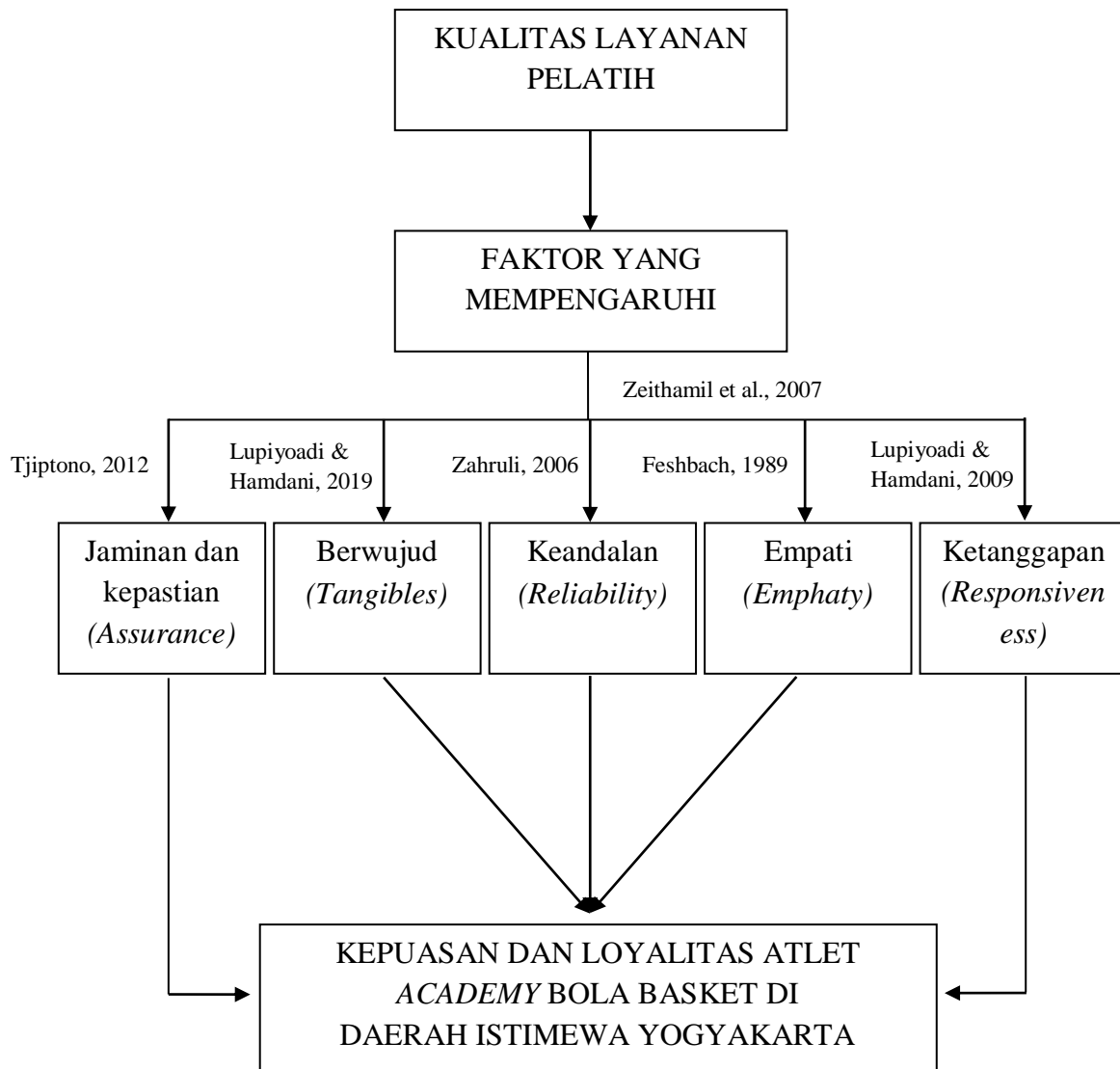
Identitas	Judul	Metode	Analisis/Hasil data
Sudrajat, M (2022) E-prints UNY	Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet Basket di Dolphin Basketball Academy	Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data survei menggunakan angket	Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh pelatih kepada atlet bolabasket di Dolphin Basketball Academy berada pada kategori "Sangat Baik" dengan persentase 43,2% (32 orang). Sebanyak 8 orang (10,8%) memilih kategori "Baik" dan "Sedang", sebanyak 6 orang (8,1%) memilih kategori "kurang baik", dan sebanyak 20 orang (27%) memilih kategori "Sangat Kurang Baik".
Ariani, Nevita (2022) E-prints UNY	Impresi Kualitas Layanan, Harga, Dukungan Keluarga Terhadap Loyalitas Atlet Karate di Dojo Yogyakarta	Penelitian survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas atlet karate di dojo Yogyakarta, dengan nilai P sebesar 0.002. • Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas atlet karate di dojo Yogyakarta, dengan nilai P sebesar 0.056. dan • Dukungan keluarga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas atlet karate di dojo Yogyakarta, dengan nilai P sebesar 0.000.
Almas, Kurnia Z. (2023)	Pengaruh Penghargaan Finansial, Dukungan Keluarga, Dukungan Teman Sebaya Ditinjau	Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	<p>Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh penghargaan finansial tidak berpengaruh terhadap loyalitas atlet di dojo Lampung Utara dengan nilai p-values sebesar 0,080. • Pengaruh dukungan keluarga

Identitas	Judul	Metode	Analisis/Hasil data
	Dari Motivasi Berprestasi Terhadap Loyalitas Atlet Karate Di Dojo Lampung Utara		berpengaruh terhadap loyalitas atlet di dojo Lampung Utara dengan nilai p-values sebesar 0,001. <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh dukungan teman sebaya berpengaruh terhadap loyalitas atlet di Dojo Lampung Utara, dengan nilai p-values sebesar 0,001. • Dan Dukungan penghargaan finansial berpengaruh terhadap loyalitas atlet di Dojo Lampung Utara melalui Motivasi Berprestasi, dengan nilai p-values sebesar 0,000.
Fikri, Nanang F. A. (2018)	Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul	Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode survei	Tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

C. Kerangka Berpikir

Seorang pelatih harus memiliki beragam faktor kinerja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan atletnya. Kepuasan atlet terhadap kinerja pelatih tersebut memiliki dampak signifikan pada dinamika proses belajar dan pengajaran atau latihan yang terjadi. Sementara itu, pelatih juga perlu memperhatikan beberapa aspek kinerjanya sendiri untuk memastikan terciptanya proses latihan yang optimal dan efektif. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi *assurance*, *tangibles*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut akan mengungkapkan kepuasan konsumen.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

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

1. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016) adalah penelitian yang dalam proses pengumpulan data-datanya menggunakan angka sebagai alat untuk menganalisis dan melakukan kajian. Sedangkan penelitian deskriptif penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2016). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Survei merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan angket baik pada populasi besar maupun kecil kemudian data yang diambil dari populasi tersebut merupakan data yang dipelajari, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, hubungan antar variabel, sosiologi, dan psikologis (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian survei ini diperoleh dari responden menggunakan instrumen kuesioner atau angket tertutup.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di *Global Basketball Academy*, Mataram *Basketball Academy*, *Bima Perkasa Academy*. Penelitian ini dilaksanakan pada 26 Mei-2 Juni 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Riduwan dalam Buchari Alma (2015) populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi penelitian adalah atlet Bima Perkasa *Academy*, *Global Basketball Academy*, *Mataram Basketball Academy* dengan jumlah total 215 atlet. Tabel populasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Populasi Penelitian

Nama Academy	Populasi
Bima Perkasa <i>Academy</i>	82
<i>Global Basketball Academy</i>	50
<i>Mataram Basketball Academy</i>	83
Total	215

2. Sampel

Menurut Arikunto (2019) sampel merupakan bagian populasi atau sejumlah anggota populasi yang mewakili karakteristik populasi. Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang diteliti (Riduwan, 2015). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan peneliti dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam memilih sampel adalah

sebagai berikut: (a) Atlet yang berlatih pada *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta (b) Berusia 12-15 tahun (c) Sudah mengikuti latihan minimal selama 1 bulan (d) Bersedia menjadi sampel penelitian. Tabel populasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Sampel Penelitian

Nama Academy	Populasi	Sampel	Laki-laki	Perempuan
Bima Perkasa Academy	82	45	38	7
Global Basketball Academy	75	31	26	5
Mataram Basketball Academy	83	20	11	9
Total	215	96	75	21

D. Definisi Operasional Variabel

Menurut Silaen (2018) variabel penelitian adalah konsep nilai yang bervariasi, yaitu sifat, fenomena, atau karakteristik yang dapat menunjukkan sesuatu yang dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda atau berubah. Sedangkan menurut para ahli lain, variabel penelitian adalah nilai yang berasal dari orang atau objek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel, yaitu variabel bebas dan terikat.

1. Variabel *Independen*

Menurut Sugiyono (2016) variabel *independen* ini sering disebut dengan variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel *independen*, yakni variabel kualitas layanan pelatih (X)

2. Variabel *Dependen*

Menurut Sugiyono (2016) variabel *dependen* sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel *dependen*, yakni kepuasan atlet (Y1) dan loyalitas atlet (Y2)

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan memberikan angket atau kuesioner kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Mekanisme pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain: (1) Peneliti meminta surat izin penelitian dari fakultas. (2) Peneliti mencari data atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta. (3) Peneliti menyebarkan angket kepada responden. (4) Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip

atas hasil pengisian angket. (5) Setelah memperoleh data penelitian, peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

2. Instrumen Penelitian

Menurut Sukmadinata (2010) angket merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Angket terbagi menjadi 3 jenis, yaitu angket terbuka, angket berstruktur, dan angket tertutup (Sukmadinata, 2010). Penelitian ini menggunakan angket tertutup, dimana angket tertutup berisi tentang pernyataan yang memiliki alternatif jawaban yang tinggal dipilih oleh responden. Sehingga responden tidak bisa memberikan jawaban lain yang telah tersedia.

Angket pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Pernyataan-pernyataan yang disusun terdiri dari dua kategori, yaitu pernyataan positif (*favourable*) dan pernyataan negatif (*unfavourable*) Dengan demikian instrumen akan menghasilkan total skor untuk setiap responden. Adapun skor pernyataan kuesioner dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Skor Pernyataan Kuesioner

Alternatif Pilihan	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Kisi-kisi instrumen kualitas layanan pelatih *academy* bola basket dijelaskan sebagai berikut:

a. Instrumen Kualitas Layanan Pelatih (X)

Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Pelatih

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir	
			+	-
Kualitas Layanan Pelatih	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	Asuransi atau jaminan yang diberikan oleh pelatih	1,2,4	3
	Berwujud (<i>tangibles</i>)	Sarana dan prasarana penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi	5,6,7	-
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kinerja atau performa pelatih	8,9,10,11	-
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemudahan dalam Berkomunikasi	12,13,15,16	14
	Ketanggapan (<i>Responsivennes</i>)	Respon pelatih ketika berkomunikasi dengan anak didik	17,18,19	20
Jumlah			20	

b. Instrumen Kepuasan Atlet (Y1)

Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Atlet

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir	
			+	-
Kepuasan Atlet	Sistem Keluhan dan Saran (<i>complain and suggestion system</i>)	1. Sarana untuk menyalurkan keluhan pelanggan 2. Media menyampaikan saran pelanggan	1,2,3,4,5	-
	Survei Kepuasan Atlet (<i>customer satisfaction survey</i>)	1. <i>Directly reported satisfaction</i> 2. <i>Direved dissatisfaction</i> 3. <i>Problem analysis</i> 4. <i>importance performance analysis</i>	6,7,8	9
	Analisis Pelanggan Hilang (<i>customer loss rate analysis</i>)	Identifikasi pelanggan hilang	10,11,12,13	-
Jumlah			13	

c. Instrumen Loyalitas Atlet (Y2)

Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Atlet

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir	
			+	-
Loyalitas Atlet	<i>Identification</i>	Reward dan komunikasi	2,3,4	1
	<i>Exclusive consideration</i>	Kesadaran membayar dan manfaat pelayanan	5,6,7	8
	<i>Advocacy (word of mouth)</i>	Kepercayaan atlet dan rekomendasi dari mulut ke mulut	9,10,11	-
	<i>Strength of preference</i>	Prioritas atlet dan kekuatan kualitas pelayanan	12,13,14	15
	<i>Share of wallet</i>	Meningkatkan rasa percaya diri	16,19	17,18
Jumlah			19	

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2019) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Menentukan apakah suatu tes telah memiliki validitas atau daya ketepatan mengukur, dapat dilakukan dari dua segi, yaitu: dari segi tes itu sendiri sebagai totalitas, dan dari segi itemnya, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tes tersebut. Untuk menguji validitas isi (*content validity*), dapat digunakan pendapat dari ahli (*Expert Judgment*). Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli (Sugiyono, 2019).

Expert Judgment ini dilakukan oleh para ahli atau dosen pembimbing untuk melihat kekuatan item butir. Kemudian setelah

melakukan pengujian kepada ahli, instrumen penelitian ini akan diuji cobakan. Setelah itu ditabulasikan, untuk uji validitas setiap butir instrumen kuesioner menggunakan rumus Aiken's V dengan *microsoft excel*.

Uji validitas dari isi instrumen juga dilakukan menggunakan teori validitas Aiken (Aiken's V). Aiken merumuskan formula validasi Aiken untuk menghitung *content-validity coefficient* yang didasarkan pada hasil penelitian ahli sebanyak N orang terhadap suatu item dari segi sejauh mana item tersebut dapat mewakili konstruk yang diukur. Menurut Azwar (2018) menyatakan formula yang diajukan oleh Aiken adalah sebagai berikut:

$$V = \frac{S}{[n \times (c - 1)]}$$

RUMUS INDEKS VALIDITAS BUTIR AIKEN'S V

- V = Validitas Instrumen
- S = r-lo
- R = Angka yang diberikan oleh penilai
- N = Jumlah penilai
- lo = Angka penilaian validitas yang terendah (1)
- C = Angka penilaian validitas yang tertinggi (4)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa, "Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama". Uji

reliabilitas dilakukan dengan menggunakan reliabilitas antar penilai (*Intraclass Correlation Coefficients*) (Tomoliyus & Sunardianta, 2020). Uji reliabilitas ini yaitu untuk melihat tingkat kesepakatan (*agreement*) antar ahli atau *rater* dalam menilai setiap indikator pada instrumen. *Intraclass Correlation Coefficients* (ICC) akan memberikan gambaran berupa skor tentang sejauhmana tingkat kesepakatan yang diberikan ahli atau *rater*. Reliabilitas dihitung menggunakan bantuan SPSS 22 *for windows*.

G. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Adapun langkah selanjutnya setelah data terkumpul adalah mengolah data dengan menganalisis data sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk teknik analisis data tersebut. Metode perhitungan analisis data menemukan amplitudo, frekuensi relatif, dan persentase nilainya, dengan rumus (Sudijono, 2006) sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Nurdin & Hartati (2019) menyatakan bahwa analisis data secara deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis data dengan membuat gambaran data-data yang terkumpul tanpa membuat

generalisasi dari hasil penelitian tersebut. Beberapa yang termasuk di dalam teknik analisis data secara deskriptif misalnya menyajikan data ke dalam bentuk: grafik, tabel, presentasi, frekuensi, diagram, dan lain-lain. Menurut Azwar (2019) menyatakan bahwa untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan norma penilaian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Norma Penilaian

No.	Standar Nilai	Kategori
1.	$Mi + 1,8 Sbi < X$	Sangat Tinggi
2.	$Mi + 0,6 Sbi < X \leq Mi + 1,8 Sbi$	Tinggi
3.	$Mi - 0,6 Sbi < X \leq Mi + 0,6 Sbi$	Cukup
4.	$Mi - 1,8 Sbi < X \leq Mi - 0,6 Sbi$	Rendah
5.	$X \leq Mi - 1,8 Sbi$	Sangat Rendah

2. Statistik Inferensial

a. Uji Prasyarat

1) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang linear jika kenaikan skor variabel independen diikuti kenaikan skor variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji linearitas dengan menggunakan uji Anova (uji F). Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

- a) Jika nilai probabilitas di atas 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- b) Jika nilai probabilitas di bawah 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2018). Uji normalitas ini menggunakan uji Kolmogrov Smirnov, dengan kriteria:

- a) Apabila signifikansi di bawah 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.
- b) Apabila signifikansi di atas 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan linier variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Menurut Kuncoro (2013) Koefisien korelasi (R) memiliki nilai antara -1.00 hingga +1.00. Semakin R mendekati angka 1.00 maka dapat diartikan hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat semakin kuat dan bersifat negatif dan juga sebaliknya.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik

turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS (Ghozali, 2018)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data yang digunakan merupakan data hasil tabulasi angket atlet bola basket *academy* di Daerah Istimewa Yogyakarta berjumlah 96 atlet. Data dalam penelitian ini berupa kualitas layanan pelatih, kepuasan, dan loyalitas. Hasil analisis dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian ini menggunakan *Validitas Aiken*. Sebelumnya instrumen divalidasi oleh 8 pelatih, sehingga butir dikatakan valid apabila nilai V Aiken $> 0,75$. Hasil uji analisis Aiken selengkapnya disajikan pada Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	No	V Aiken	V tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pelatih	01	1.00	0,75	Valid
	02	0.88	0,75	Valid
	03	0.96	0,75	Valid
	04	0.96	0,75	Valid
	05	0.79	0,75	Valid
	06	0.92	0,75	Valid
	07	0.96	0,75	Valid
	08	0.83	0,75	Valid
	09	0.96	0,75	Valid
	10	0.96	0,75	Valid
	11	1.00	0,75	Valid
	12	0.79	0,75	Valid
	13	0.79	0,75	Valid
	14	1.00	0,75	Valid
	15	0.79	0,75	Valid
	16	0.75	0,75	Valid
	17	0.83	0,75	Valid

Variabel	No	V Aiken	V tabel	Keterangan
	18	0.92	0,75	Valid
	19	0.92	0,75	Valid
	20	1.00	0,75	Valid
Kepuasan Atlet	01	0.79	0,75	Valid
	02	0.96	0,75	Valid
	03	0.83	0,75	Valid
	04	0.79	0,75	Valid
	05	0.88	0,75	Valid
	06	0.88	0,75	Valid
	07	0.79	0,75	Valid
	08	0.92	0,75	Valid
	09	0.96	0,75	Valid
	10	0.79	0,75	Valid
	11	0.96	0,75	Valid
	12	0.96	0,75	Valid
	13	1.00	0,75	Valid
Loyalitas Atlet	01	0.79	0,75	Valid
	02	0.96	0,75	Valid
	03	0.67	0,75	Tidak Valid
	04	0.88	0,75	Valid
	05	0.88	0,75	Valid
	06	0.92	0,75	Valid
	07	0.88	0,75	Valid
	08	0.92	0,75	Valid
	09	0.92	0,75	Valid
	10	0.83	0,75	Valid
	11	0.88	0,75	Valid
	12	0.92	0,75	Valid
	13	0.83	0,75	Valid
	14	0.92	0,75	Valid
	15	0.96	0,75	Valid
	16	0.88	0,75	Valid
	17	0.96	0,75	Valid
	18	0.96	0,75	Valid
	19	0.96	0,75	Valid

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien validitas dikatakan baik jika diperoleh koefisien validitas minimal sebesar 0,75. Berdasarkan hasil perhitungan pada variabel kualitas pelayanan pelatih dan kepuasan atlet menunjukkan semua butir valid, namun pada variabel loyalitas

atlet terdapat 1 butir gugur, yaitu butir nomor 3 (V Aiken $0,67 < 0,75$).

Hasil analisis selengkapnya disajikan pada lampiran.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan reliabilitas antar penilai (*Intraclass Correlation Coefficients*). *Intraclass Correlation Coefficients* (ICC) akan memberikan gambaran berupa skor tentang sejauhmana tingkat kesepakatan yang diberikan ahli atau *rater*. Hasil uji reliabilitas selengkapnya disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil Analisis Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	ICC	Keterangan
1.	Kualitas Layanan Pelatih (X)	0,769	Reliabel
2.	Kepuasan Atlet (Y ₁)	0,723	Reliabel
3.	Loyalitas Atlet (Y ₂)	0,804	Reliabel

Berdasarkan Tabel 10, kesepakatan antar *rater* nilai ICC diklasifikasian, $k < 0.40$ *poor agreement*, $0.40 < k < 0.75$ *good*, dan $k > 0.75$ *excellent agreement*. Dapat disimpulkan bahwa kesepakatan antar *rater* pada variabel Kualitas Layanan Pelatih (X) dan Loyalitas Atlet (Y₂) sangat kuat, sedangkan variabel Kepuasan Atlet (Y₁) pada kategori baik, sehingga setiap penilai memiliki konsistensi baik pada setiap butir instrumen. Hasil analisis selengkapnya disajikan pada lampiran.

2. Karakteristik Atlet

a. Jenis Kelamin

Data atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 11. Karakteristik Atlet berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	75	78,13%
2.	Perempuan	21	21,87%
Jumlah		96	100%

Berdasarkan Tabel 11 di atas, menunjukkan bahwa atlet bola basket *academy* di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 63,64% (96 atlet) dan Perempuan sebanyak 36,36% (12 atlet).

b. Usia

Data atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 12. Karakteristik Atlet berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	15 Tahun	19	19,79%
2.	14 Tahun	41	42,71%
3.	13 Tahun	28	29,17%
4.	12 Tahun	8	8,33%
Jumlah		96	100%

Berdasarkan Tabel 12 di atas, menunjukkan bahwa atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada usia 12 tahun sebesar 8,33% (8 atlet), 13 tahun sebesar 29,17% (28 atlet), 14 tahun sebesar 42,71% (41 atlet), 15 tahun sebesar 19,79% (19 atlet).

3. Data Pelatih *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta

Data pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan hasil observasi sebagai berikut:

Tabel 13. Data Pelatih Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Nama Academy	Frekuensi	Lisensi	Pendidikan	Persentase
1.	Global <i>Basketball Academy</i>	4	4	S1 dan SMAN	13,79%
2.	Mataram <i>Basketball Academy</i>	19	4	S2, S1 dan SMA	65,52%
3.	Bima Perkasa <i>Academy</i>	6	5	S1, D3, dan SMAN	20,69%
Jumlah		29	13		100%

Berdasarkan Tabel 13 di atas, menunjukkan bahwa pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada Global *Basketball Academy* sebesar 13,79% (4 pelatih), Mataram *Basketball Academy* sebesar 65,52% (19 pelatih), Bima Perkasa *Academy* sebesar 20,69% (6 pelatih).

4. Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif kualitas layanan pelatih, kepuasan, dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta dijelaskan sebagai berikut.

a. Kualitas Layanan Pelatih (X)

Deskriptif statistik data kualitas layanan pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta selengkapnya pada Tabel 14 berikut.

Tabel 14. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan Pelatih

Statistik	
<i>N</i>	96
<i>Mean</i>	53.80
<i>Median</i>	53.00
<i>Mode</i>	50.00
<i>Std. Deviation</i>	5.44
<i>Minimum</i>	43.00
<i>Maximum</i>	67.00

(Sumber: Lampiran 16 Halaman 125)

Norma Penilaian kualitas layanan pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tabel 15 berikut.

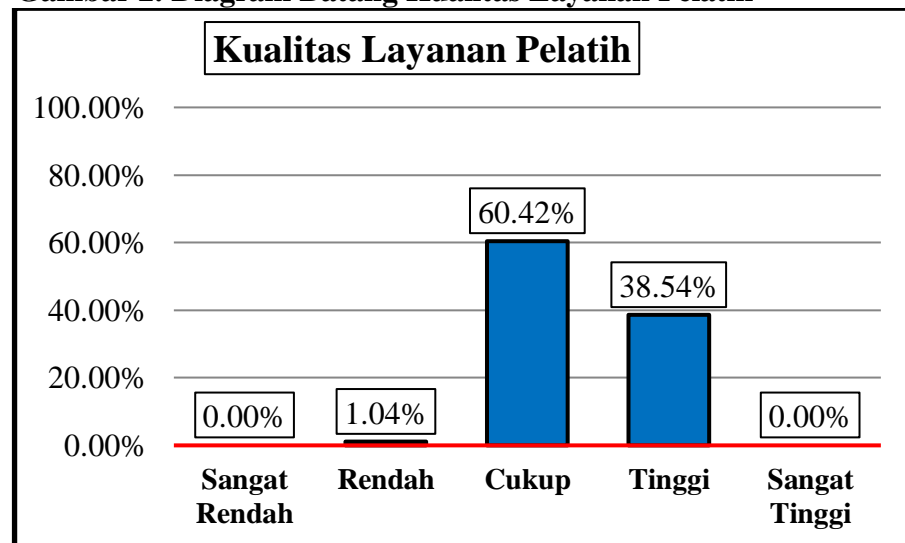
Tabel 15. Norma Penilaian Kualitas Layanan Pelatih

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	$68 < X$	Sangat Tinggi	0	0,00%
2.	$56 < X \leq 67$	Tinggi	37	38,54%
3.	$44 < X \leq 55$	Cukup	58	60,42%
4.	$32 < X \leq 43$	Rendah	1	1,04%
5.	$X \leq 31$	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			96	100%

(Sumber: Lampiran 17 Halaman 128)

Berdasarkan Norma Penilaian pada Tabel 15 tersebut di atas, kualitas layanan pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada Gambar 2 sebagai berikut.

Gambar 2. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih



Berdasarkan Tabel 15 dan Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta paling tinggi berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0,00% (0 atlet), “rendah” sebesar 1,04% (1 atlet), “cukup” sebesar

60,42% (58 atlet), “tinggi” sebesar 38,54% (37 atlet), “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 atlet).

b. Kepuasan Atlet (Y1)

Deskriptif statistik data kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta selengkapnya pada Tabel 16 sebagai berikut.

Tabel 16. Deskriptif Statistik Kepuasan Atlet

Statistik	
<i>N</i>	96
<i>Mean</i>	35.21
<i>Median</i>	35.50
<i>Mode</i>	36.00
<i>Std. Deviation</i>	4.87
<i>Minimum</i>	26.00
<i>Maximum</i>	45.00

(Sumber: Lampiran 16 Halaman 126)

Norma Penilaian kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada Tabel 17 berikut.

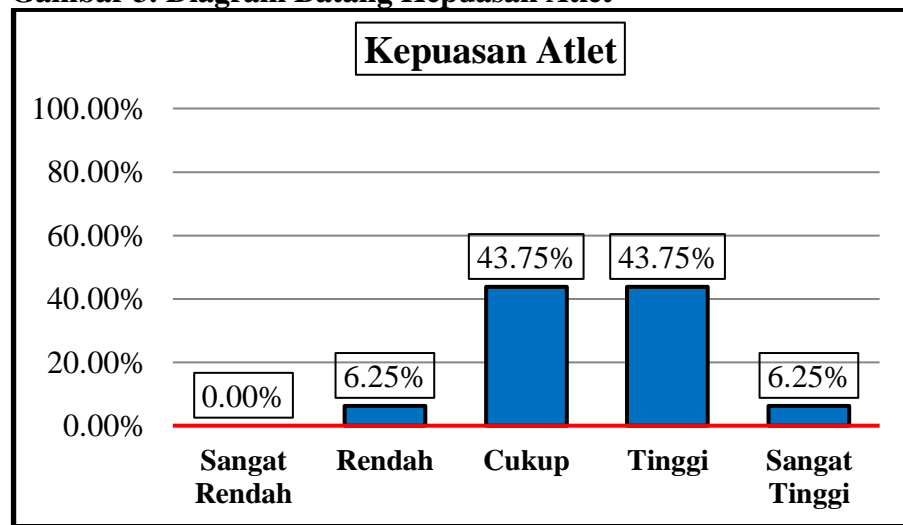
Tabel 17. Norma Penilaian Kepuasan Atlet

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	$44 < X$	Sangat Tinggi	6	6,25%
2.	$36 < X \leq 43$	Tinggi	42	43,75%
3.	$28 < X \leq 35$	Cukup	42	43,75%
4.	$20 < X \leq 27$	Rendah	6	6,25%
5.	$X \leq 19$	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			96	100%

(Sumber: Lampiran 17 Halaman 128)

Berdasarkan Norma Penilaian pada Tabel 17 tersebut di atas, kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada Gambar 3 sebagai berikut.

Gambar 3. Diagram Batang Kepuasan Atlet



Berdasarkan Tabel 17 dan Gambar 3 di atas menunjukkan bahwa kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta paling tinggi berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0,00% (0 atlet), “rendah” sebesar 6,25% (6 atlet), “cukup” sebesar 43,75% (42 atlet), “tinggi” sebesar 43,75% (42 atlet), “sangat tinggi” sebesar 6,25% (atlet).

c. Loyalitas Atlet (Y2)

Deskriptif statistik data loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta selengkapnya pada Tabel 18 sebagai berikut.

Tabel 18. Deskriptif Statistik Loyalitas Atlet

Statistik	
<i>N</i>	96
<i>Mean</i>	46.08
<i>Median</i>	46.00
<i>Mode</i>	48.00
<i>Std. Deviation</i>	4.37
<i>Minimum</i>	39.00
<i>Maximum</i>	62.00

(Sumber: Lampiran 16 Halaman 127)

Norma Penilaian loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada Tabel 19 berikut.

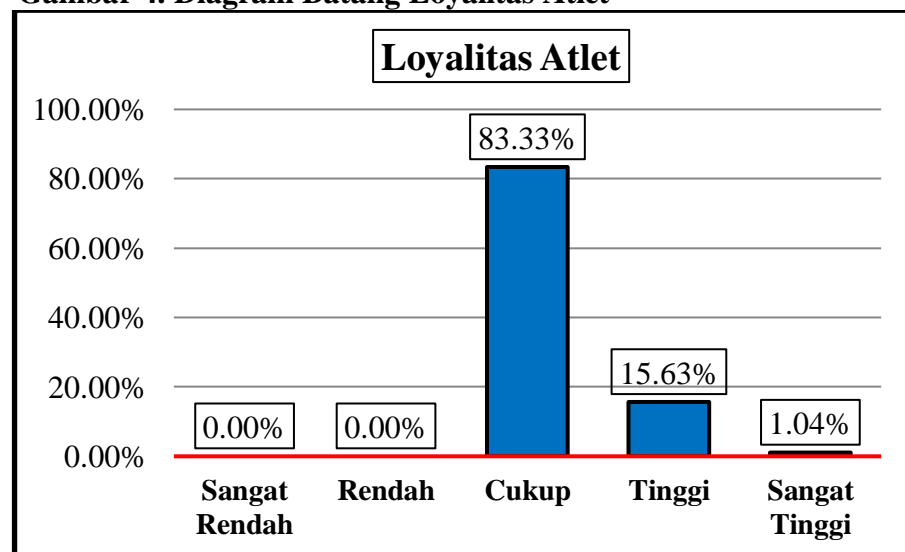
Tabel 19. Norma Penilaian Loyalitas Atlet

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	$61 < X$	Sangat Tinggi	1	1,04%
2.	$50 < X \leq 60$	Tinggi	15	15,63%
3.	$39 < X \leq 49$	Cukup	80	83,33%
4.	$28 < X \leq 38$	Rendah	0	0,00%
5.	$X \leq 27$	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			96	100%

(Sumber: Lampiran 17 Halaman 129)

Berdasarkan Norma Penilaian pada Tabel 19 tersebut di atas, loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada Gambar 4 sebagai berikut.

Gambar 4. Diagram Batang Loyalitas Atlet



Berdasarkan Tabel 19 dan Gambar 4 di atas menunjukkan bahwa loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta paling tinggi berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0,00% (0 atlet), “rendah” sebesar 0,00% (0 atlet), “cukup” sebesar 83,33% (80

atlet), “tinggi” sebesar 15,63% (15 atlet), “sangat tinggi” sebesar 1,04% (1 atlet).

5. Hasil Uji Prasyarat

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu dengan melihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* apabila *sig.* > 0,05, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Rangkuman hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 20 sebagai berikut:

Tabel 20. Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>p-value</i>	Sig	Keterangan
Kualitas Layanan Pelatih (X)	0,168	0,05	Normal
Kepuasan Atlet (Y ₁)	0,395	0,05	Normal
Loyalitas Atlet (Y ₂)	0,278	0,05	Normal

(Sumber: Lampiran 18 Halaman 130)

Berdasarkan analisis menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 20 menunjukkan data kualitas layanan pelatih (*sig.* 0,168 > 0,05), kepuasan atlet (*sig.* 0,395 > 0,05), dan loyalitas atlet (*sig.* 0,927810 > 0,05) yang berarti data berdistribusi normal. Hasil analisis selengkapnya disajikan pada lampiran.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas dilakukan melalui uji F. Hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dinyatakan linier apabila *sig.* > 0,05. Hasil uji linieritas dapat dilihat dalam Tabel 21 sebagai berikut:

Tabel 21. Hasil Uji Linieritas

Variabel Bebas	Variabel Terikat	<i>p-value</i>	Keterangan
Kualitas Layanan Pelatih	Kepuasan Atlet	0,817	Linear
	Loyalitas Atlet	0,547	Linear

(Sumber: Lampiran 19 Halaman 131)

Berdasarkan Tabel 21, menunjukkan bahwa hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai nilai *sig.* > 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya dinyatakan linear.

6. Hasil Uji Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan teknik analisis uji korelasi *product moment*. Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas yaitu kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil analisis uji korelasi disajikan pada Tabel 22 berikut.

Tabel 22. Hasil Analisis Uji Korelasi

Variabel		<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	<i>Sig</i>
Bebas	Terikat			
Kualitas Layanan Pelatih	Kepuasan Atlet	0,530	0,200	0,001
	Loyalitas Atlet	0,346	0,200	0,000

(Sumber: Lampiran 20 Halaman 132)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 22 atas, dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Variabel kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta didapatkan nilai $r_{hitung} 0,530 > r_{tabel (95)} 0,200$, *sig.* $0,001 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

“Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan pelatih semakin baik, maka kepuasan atlet bola basket *academy* di Daerah Istimewa Yogyakarta akan semakin tinggi.

- b. Variabel kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta didapatkan nilai $r_{hitung} 0,346 > r_{tabel (95)} 0,200$, $sig. 0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa “Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan pelatih semakin baik, maka loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta akan semakin tinggi.

7. Hasil Uji Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis Koefisien Determinasi (R^2) kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di DIY disajikan pada Tabel 23 sebagai berikut:

Tabel 23. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Variabel		r_{hitung}	$R Square$	Persentase
Bebas	Terikat			
Kualitas Layanan Pelatih	Kepuasan Atlet	0,530	0,281	28,10%
	Loyalitas Atlet	0,346	0,120	12,00%

(Sumber: Lampiran 21 Halaman 134)

Berdasarkan Koefisien Determinasi (R^2) pada Tabel 23, menunjukkan bahwa:

- a. Hubungan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,281. Hal ini berarti sumbangan variabel kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 28,10%, sedangkan sisanya sebesar 71,90% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.
- b. Hubungan kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,120. Hal ini berarti sumbangan variabel kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 12,00%, sedangkan sisanya sebesar 88,00% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Hubungan Kualitas Layanan Pelatih terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sumbangan sebesar 28,10%. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan pelatih semakin baik, maka kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta akan semakin tinggi. Oleh karena itu, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan

salah satu isu penting yang harus diperhatikan oleh organisasi yang ingin sukses, karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan juga penting untuk sektor layanan olahraga (Pool et al., 2018; AbouRokbah & Salam, 2023; Álvarez-García et al., 2019; Suryana & Darmawanti, 2019; Okilanda dkk., 2020).

Selain itu, pencapaian prestasi atlet juga dipengaruhi oleh kualitas pelatih. Pelatih olahraga memiliki peran sebagai guru, bapak, dan teman. Sebagai seorang guru, pelatih disegani karena ilmunya, sebagai bapak dia dicintai, dan sebagai teman dia dapat dipercaya untuk tempat mencurahkan keluh kesah dalam hal pribadi sekalipun (Navkaria & Wijaya, 2021).

Kualitas layanan yang dirasakan didefinisikan sebagai hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan harapan mereka dengan layanan yang diterima. Kualitas layanan adalah faktor yang paling sering disebut sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Eskiler & Altunışık, 2021; Barbosa et al., 2019; Pradeep et al., 2020). Kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan (kinerja atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas begitupun citra *academy* yang kurang atau tidak sesuai antara harapan dan kenyataan akan menurunkan kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas maka akan menimbulkan kemungkinan pelanggan tersebut beralih kepada *academy* lain atau pelanggan tidak loyal.

2. Hubungan Kualitas Layanan Pelatih terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sumbangan sebesar 12,00%. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan pelatih semakin baik, maka loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta akan semakin tinggi.

Menurut Yusof et al. (2018) kualitas layanan telah diakui sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dan mengarah pada profitabilitas organisasi dalam jangka panjang. Menurut Palmizal (2019) manajemen adalah untuk merencanakan sebuah bidang organisasi, *event*, dan lain sebagainya. Pada intinya proses yang telah dirancang memberikan keberhasilan pada sebuah pelaksanaan yang sudah dibuat. Untuk mencapai hal ini, manajemen memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, salah satunya pelatih.

Pelatih merupakan subjek yang dominan mempengaruhi pembinaan atlet secara langsung. Standarisasi pelatih diperlukan untuk menciptakan sistem pembinaan yang objektif serta terukur. Menurut F dalam Mylsidayu & Kurniawan (2015) menyatakan pelatih adalah seseorang yang memiliki kemampuan profesional untuk membantu mengungkapkan potensi atlet menjadi kemampuan yang nyata secara optimal dalam waktu relatif singkat. Persepsi positif terhadap kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan

meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan, dan sangat diperlukan untuk keberlanjutan perusahaan-perusahaan tersebut dalam hal ini adalah *academy* bola basket (Barbosa et al, 2022; Xu et al, 2021; Suryana & Darmawanti, 2019).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan terutama dalam pelaksanaannya. Meskipun telah dilakukan semaksimal mungkin, penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian, yaitu:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya berdasarkan pada hasil angket, sehingga kemungkinan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian kuesioner.
2. Selama pengambilan data penelitian, yaitu saat penyebaran kuesioner kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar dengan pendapatnya sendiri.
3. Peneliti tidak melakukan triangulasi pada penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan $r_{hitung} 0,530 > r_{tabel} 0,200$, $sig. 0,001 < 0,05$.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta, $r_{hitung} 0,346 > r_{tabel (95)} 0,200$, $sig. 0,000 < 0,05$.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, peneliti memiliki beberapa implikasi, yaitu:

1. Bagi klub, hasil dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan pelatih, sehingga dapat terbentuk kepuasan dan loyalitas atlet terhadap *academy* di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan dan loyalitas atlet *academy* bola basket di Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, pelatih dapat memanfaatkan temuan ini untuk meningkatkan kualitas dari faktor-faktor tersebut.

3. Kepada *academy* di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menyediakan sarana dan prasarana serta manajemen yang lebih baik. *Academy* harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas atlet. Strategi yang perlu diterapkan oleh *academy* di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah mengaplikasikan indikator-indikator yang dimiliki untuk mencapai tujuan tersebut.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Saran kepada Klub

Bagi *academy* bola basket diharapkan untuk meningkatkan perhatian terhadap kualitas layanan pelatih. Selain itu *academy* bola basket diharapkan untuk berkolaborasi dengan baik dan berkomunikasi dengan empati, dimana harus lebih mendengarkan saran dari atlet, sehingga manajer dapat memahami lebih dalam keinginan dan saran dari atlet.

2. Saran kepada Pelatih

- a. Pelatih diharapkan dapat meningkatkan dan selalu menjaga kualitas layanan dengan baik, sehingga dapat terbentuk kepuasan dan loyalitas atlet.

- b. Bagi pelatih diharapkan dapat menyusun program latihan, mampu memperhatikan karakteristik atlet, dapat berkomunikasi dengan baik, agar hasil latihan dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan

3. Saran kepada Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kepuasan dan loyalitas atlet, disarankan agar melibatkan variabel lain yang relevan dengan penelitian ini agar hasil penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperkaya khasanah disiplin ilmu keolahragaan, khususnya bola basket.
- b. Bagi peneliti lain dapat menambah populasi dengan jumlah yang besar, sehingga lebih mudah untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas atlet, agar dapat teridentifikasi lebih banyak lagi dan hasilnya dapat digeneralisirkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboriginal Sport Circle. (2019). *Indigenous Sport for Life: Long-Term Participant Development Pathway*. Sport Circle.
- AbouRokbah, S., & Salam, M. A. (2023). Quality and satisfaction in female fitness centers and the moderating roles of age and income: empirical evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 24(4), 753-770.
- Ahmadi, N. 2007. Permainan bolabasket. *Surakarta: Era Intermedia*.
- Alma, Buchari. (2015). Pembelajaran Studi Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Altavilla, G., D'Isanto, T., & D'Elia, F. (2020). The educational value of rules in basketball.
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. D. L. C., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: an innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3942.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian; suatu pendekatan praktik*. (Edisi revisi) Jakarta: Rineka Cipta.
- Avourdiadou, S., & Theodorakis, N. D. (2014). The development of loyalty among novice and experienced customers of sport and fitness centres. *Sport Management Review*, 17(4), 419-431.
- Azwar, S. (2018). *Penyusunan skala psikologi*. Edisi II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barbosa, H. F., Barbosa, J., Sabino, B., & Loureiro, V. (2022). Determinants of service quality influencing customer satisfaction in fitness centers: A systematic review. *European Journal of Human Movement*, 49, 29-45.
- Barbosa, H. I., Loureiro, V., & Alves, A. (2019). Quality and satisfaction in gymnasiums & health clubs. *Materiales para la Historia del Deporte*, (18), 115-121.
- Barker, J. B., Neil, R., & Fletcher, D. (2016). Using sport and performance psychology in the management of change. *Journal of Change Management*, 16(1), 1-7.

- Biscaia, R., Correia, A., Yoshida, M., Rosado, A., & Marôco, J. (2013). The role of service quality and ticket pricing on satisfaction and behavioural intention within professional football. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 14(4), 42-66.
- Bissett, J. E., Kroshus, E., & Hebard, S. (2020). Determining the role of sport coaches in promoting athlete mental health: A narrative review and Delphi approach. *BMJ Open Sport & Exercise Medicine*, 6(1), e000676.
- Bodet, G. (2012). Loyalty in sport participation services: An examination of the mediating role of psychological commitment. *Journal of Sport Management*, 26(1), 30-42.
- Boolani, A., Lackman, J., Baghurst, T., LaRue, J. L., & Smith, M. L. (2019). Impact of Positive and Negative Motivation and Music on Jump Shot Efficiency among NAIA Division I College Basketball Players. *International journal of exercise science*, 12(5), 100.
- David, F. D. (2018). Akademi Olahraga Basket di Surabaya. *eDimensi Arsitektur Petra*, 6(1), 457-464.
- Desminta. (2009). *Psikologi perkembangan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Diana, L., Nugroho, A., Lumintuarso, R., & Salavi, M. I. E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan, Keuangan, Lingkungan Sosial, dan Kepuasan Kinerja Atlet Selama Pandemi Covid-19. *Jambura Journal of Sports Coaching*, 4(2), 67-78.
- Dimiyati, D. (2018). Psikologi olahraga metode latihan mental bola basket.
- Eskiler, E., & Altunışık, R. (2021). The moderating effect of involvement in the relationship between customer behavioral intentions and its antecedents. *Sage Open*, 11(2), 21582440211014495.
- Fakhruddiana, F., & Ardiyanti, D. (2022). Studi komparatif sekolah khusus anak gifted/berbakat di Indonesia dan di Malaysia. *Jurnal Riset Psikologi*, 2(2), 131-140.
- Fatahilah, A. (2018). Hubungan kelincahan dengan kemampuan dribbling pada siswa ekstrakurikuler bola basket. *Gelombang Olahraga: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, 1(2), 11-20.
- FIBA. (2020). 2020 Official Basketball Rules Aini, D. N., & Siantoro, G. (2022). Pemahaman Mengenai Peraturan Pertandingan Bola Basket Pada Atlet Junior's Basketball Blitar. *Jurnal Prestasi Olahraga*, 5(4), 101-107.
- FIBA. 2005. Mini Basketball Rules. Switzerland: FIBA Putro, B. N. (2015). Development of Instructional Media For Outside Shooting Basic

Technique Practice in Mini Basketballs Club. WELCOME MESSAGE, 494.

Fikri, Nanang F. A. (2018). Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul. S1 skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Firmansyah, M. A., & Mochklas, M. (2018). The effect of quality of interaction, physical environment and quality of results on the loyalty of athletic club in Surabaya. *Saudi Journal of Business and Management Studies (SJBMS)*.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2018). Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Semarang: Yoga Pratama.

Günel, İ., & Duyan, M. (2020). The effect of service quality on athlete satisfaction: an empirical results from sports facilities of public organizations. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 5(3).

Harsuki. (2012). Pengantar Manajemen Olahraga. Jakarta: PT RajaGrafindo

Hasibuan, Malayu S.P. (2009). Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi revisi. Jakarta : Bumi aksara

Huot, Loem & Pithoon., T. (2019). *Exploring the Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: In the Case Study of Dojos in Cambodia. Journal of Management Sciences*, Vol. 6 (2) (2019).

Husni, Said Musnadi dan faisal, Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan di Provinsi Aceh (Studi Kasus pada Rutan Klan IIB Banda Aceh dan Rutan Klas II B Jantho), Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah, 2 (10 Januari 2018: 89 (ISSN:2302-0199)

Irfandi, M.Or & Zikrur Rahmat, M. P. (2017). Manajemen Penjas dan Olahraga (Riana (ed.); 1st ed.). Yuma Pustaka.

Irianto, D. P. (2018). *Dasar-dasar latihan olahraga untuk menjadi atlet juara*. Bantul: Pohon Cahaya (Anggota IKAPI).

Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.

Jahja, Y. (2011). *Psikologi perkembangan*. Jakarta: Kencana Media Group.

- Jasfar, F. (2012). Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa: Sumber daya manusia, inovasi, dan kepuasan pelanggan. *Jakarta: Salemba Empat*, 78.
- Khudair, Z. J., Younis, A. N., & Nazzal, A. H. J. (2024). The role of the coach in the organizational health of the team from the point of view off football players in the Iraqi Premier League. *Modern Sport*, 0245-0252
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing (16th ed)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kuncoro, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitattif Dan R&D. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mandan, A., Alim, A., Sukamti, E. R., Hariono, A., & Prabowo, T. A. (2024). The impact of service quality, family support, and coach-athlete intimacy on the achievement performance of student-athletes through motivation as a mediator. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, 13, 14-14.
- Mesnan, & Antonius, F. (2019). Analisis Manajemen Pembinaan Olahraga Prestasi Di Koni Pematang Siantar. *Sains Olahraga : Jurnal Ilmiah Ilmu Keolahragaan*, 3(1), 35. <https://doi.org/10.24114/so.v3i1.13059>
- Moreno, F. C., Prado-Gascó, V., Hervás, J. C., Núñez-Pomar, J., & Sanz, V. A. (2015). Spectator emotions: Effect on quality, satisfaction, value, and future intentions. *Journal of Business Research*, 68(7), 1445-1449.
- Munandar, U. (1999). Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mylsidayu Apta & Febi Kurniawan. (2015). Ilmu Kepelatihan Dasar. Bandung: Alfabeta.
- Navkaria, R. D., & Wijaya, F. J. M. (2021). Tingkat pemahaman pelatih bolavoli di Surabaya terhadap program latihan mental. *Jurnal Prestasi Olahraga*, 4(11), 94-98.
- Ndayisenga, J., & Tomoliyus. (2019). Effect of service quality and rates on satisfaction and loyalty of customer behavior at fitness. *International Journal of Human Movement and Sports Sciences* , 25-32.
- Northhouse, Peter G. (2013) *Leadership Theory and Practice: Sixth Edition*. California: Sage Publications, Inc.

- Nugroho, B. A., Samsudi, S., & Yuliarso, H. (2019). Perancangan sekolah bola basket berstandar FIBA di Yogyakarta. *Senthong*, 2(1).
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Nurrochmah, S., & Setiawan, M. A. (2021). Survei Kemampuan Kondisi Fisik Peserta Kegiatan Ekstrakurikuler Bola Voli Sekolah Menengah Pertama. *Sport Science and Health*, 3(7), 467-468.
- Okilanda, A., Dlis, F., Humaid, H., & Putra, D. D. (2020). Perbedaan pengaruh metode latihan dan motivasi berlatih terhadap teknik dasar sepakbola sekolah sepakbola beji timur U-13. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 6(1), 80-89.
- Orben, A., Tomova, L., & Blakemore, S. (2020). The effects of social deprivation on adolescent development and mental health. *Lancet Child Adolesc Health*, January, 634–640.
- Palmizal, P. (2019). Manajemen Olahraga Definisi, fungsi dan perannya pada induk organisai olahraga.
- Perdana, A. S. (2018). Manajemen Pemusatan Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar Atletik Difabel Jawa Tengah (Studi Interpretif Tentang Manajemen SDM, Sarana Prasarana, Keuangan, dan Latihan). UNS (Sebelas Maret University)
- Pool, J. K., Dehghan, A., Jamkhaneh, H. B., Jaber, A., & Sharifkhani, M. (2018). The effect of e-service quality on football fan satisfaction and fan loyalty toward the websites of their favorable football teams. In *Sports media, marketing, and management: Breakthroughs in research and practice* (pp. 470-485). IGI Global.
- Pradeep, D. S., Vadakepat, D. V., & Rajasenan, D. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms. *Management Science Letters*, 10(9), 2011-2020.
- Pradeep, Suja., Vanaja, V., & Rajasenan, D. (2020) The effect of service quality on customer satisfaction in dojo. *Journal Management Science Letters* Volume 10 Issue 9 pp. 2011-2020. DOI: 10.5267/j.msl.2020.2.011.
- Rahmani, Mikanda. 2014. Buku Super Lengkap Olahraga. Jakarta Timur: Dunia Cerdas.
- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service quality influence customer satisfaction and loyalty: A Study in organized food and grocery retail. *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50-61.

- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta. Rineka Cipta: Jakarta.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Samaha, SA, Beck, TJ, & Palmatier, RW (2014). Peran budaya dalam pemasaran hubungan internasional. *Jurnal Pemasaran*, 78(5), 78–98.
- Sheth, J. N. (1966). Relationship Marketing, Frameworks and Concepts, Vortrag auf der 1996 International Conference on Relationship Marketing: Development, Management and Governance of Relationships, 29-31.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA.
- Smith, A. C., & Stewart, B. (2013). The special features of sport: A critical revisit. *In Handbook of research on sport and business* (pp. 526-547). Edward Elgar Publishing
- Soekarso dan Putong, Iskandar. (2015). *Kepemimpinan: Kajian Teoritis dan Praktis*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Sudijono, Anas. 2005. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Paja Grafindo Persada.
- Sudijono, Anas. 2006. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sudrajat, M. (2022). Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Atlet Basket Di *Dolphin Basketball Academy*
- Sugiani, N. (2014). Peran Kualitas Pelatih Dalam Meningkatkan Motivasi Berprestasi Atlet Tenis Meja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan*, 2(2), 131-138.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan research and development*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukadiyanto. (2011). *Pengantar teori dan metodologi melatih fisik*. Bandung: CV Lubuk Agung.

- Sukmadinata, P. D. (2010). *metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Sukron, M., Tulhusnah, L., & Pramesthi, R. A. (2023). Pengaruh fasilitas dan harga terhadap loyalitas konsumen pada akbar futsal situbondo dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(6), 1284-1298.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga.
- 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 Ekonomi*, 3(2), 13-23.
- Susanto, N. (2022). *Buku Ajar Manajemen Olahraga*.
- Sutapa, P., Sukadiyanto, S., & Kushartanti, B. W. (2014). Pengembangan model pembelajaran pendidikan jasmani berbasis kinestetik untuk anak usia pra sekolah. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(2).
- Tasunar, N. (2006). Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Moro Demak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 5(1), 41-62.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Tomoliyus, T., & Sunardianta, R. (2020). Validitas dan reliabilitas instrumen tes reaktif agility tenis meja. *Jurnal Keolahragaan*, 8(2), 148-157.
- Tranrintya, M., A., P. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Worth of Mouth*. [Tesis, tidak diterbitkan]. Universitas Udayana.
- Tsiotsou, RH (2013). Loyalitas tim olahraga: mengintegrasikan pemasaran hubungan dan hierarki efek. *J.Melayani. Tanda*. 27, 458–471. doi:10.1108/JSM-01-2012-0002
- Vieira, E. R. M., & Ferreira, J. J. (2018). Strategic framework of fitness clubs based on quality dimensions: the blue ocean strategy approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(13-14), 1648-1667.
- Wicaksono, P. D., & Aprianingsih, A. (2016). The Effects of Service Quality To Loyalty Intention : the Mediating Impact of Customer Satisfaction (Case Study : Rewa Fight Gym). *Journal of Business and Management*, 59-69.
- Wijayanti, D. I. P. R., & Kushartanti, B. M. W. (2014). Model Tes Keterampilan Dasar Futsal Bagi Pemain KU 10-12 Tahun. *Jurnal Keolahragaan*, 2(1), 32– 45.

- Wulandari, A. (2014). Karakteristik pertumbuhan perkembangan remaja dan implikasinya terhadap masalah kesehatan dan keperatannya. *Jurnal Keperawatan Anak*, 2(1), 39-43.
- Xu, K. K., Chen, K. K., Kim, E., Garcia-Fernandez, J., Nauright, J., & Zhang, J. J. (2021). Dimensions of service quality in health-fitness clubs in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10567.
- Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusof, A., Popa, A., & Geok, S. K. (2018). Relationship between Perceptions of Fitness Facility Service Quality and Future Intentions of Fitness Center Users in Thailand. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 863 - 871.
- Yusuf, S. (2012). Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml, V, Bitner, & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, VA, & Bitner, MJ (2003). Pemasaran jasa: Mengintegrasikan fokus pelanggan di seluruh perusahaan (Edisi ke-3rd). Bukit McGraw.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Instrumen

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN

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



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

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

Nomor : B/477/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

15 Mei 2024

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

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - SI
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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/478/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

15 Mei 2024

Yth . **Okky Indera Pamungkas, S.Pd., M.Or.**
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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: humus_fik@uny.ac.id

Nomor : B/479/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

15 Mei 2024

Yth. Amingga Yudi Putra, S.Pd.
DBL Academy Jogja

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Keperawatan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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/496/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

27 Mei 2024

Yth . Yusuf Haryono
Pelatih Astro Basketball Team

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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/493/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

27 Mei 2024

Yth. **Kartika Siti Aminah, S.E**
Pelatih Astro Basketball Team

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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/495/UN34.16/LT/2024

27 Mei 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

Yth. Danur Cahyo Pambudi
Pelatih Astro Basketball Team

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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/497/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

27 Mei 2024

Yth. **Robert Yunianto, S.E.**
Pelatih Astro Basketball Team

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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/494/UN34.16/LT/2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

27 Mei 2024

Yth . **Johan Palagan, S.Pd. Kor.**
Pelatih Hagios Basketball

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 15 - 25 Mei 2024

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 2. Surat Permohonan Validasi Instrumen

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

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

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

dengan hormat mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS



Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Pemohon



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Okky Indera Pamungkas, S.Pd., M.Or.
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan
Di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

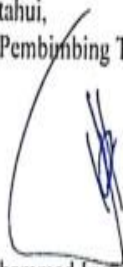
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

dengan hormat mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS



Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Pemohon



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Amingga Yudi Putra, S.Pd.
Pelatih DBL *Academy* Yogyakarta

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas
Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

dengan hormat mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS


Dr. Muhammad-Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Pemohon


Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Yusuf Haryono
Pelatih Astro *Basketball Team*

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Dengan hormat, mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi
Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS


Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 24 Mei 2024
Pemohon


Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Kartika Siti Aminah, S.E.
Pelatih Astro *Basketball Team*

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa
Yogyakarta**

Dengan hormat, mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS



Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 24 Mei 2024
Pemohon



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Danur Cahyo Pambudi
Pelatih Astro *Basketball Team*

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta***

Dengan hormat, mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi
Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS



Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 24 Mei 2024
Pemohon



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Robert Yunianti, S.E.
Pelatih Astro *Basketball Team*

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

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Dengan hormat, mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS



Dr. Muhammad Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 24 Mei 2024
Pemohon



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TA

Kepada Yth,
Johan Palagan, S.Pd. Kor.
Pelatih Hagios *Basketball Team*

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Dengan hormat, mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) kisi-kisi instrumen penelitian, (2) instrumen penelitian TA, dan (3) lembar validasi
Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing TAS



Dr. Muhammad-Irvan Eva Salafi, S.Pd., M.Or.
NIP. 199006262020121011

Yogyakarta, 24 Mei 2024
Pemohon



Dito Andika Saputra
NIM. 20602241001

Lampiran 3. Surat Pernyataan Validasi Instrumen

SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

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

NIP : 199107272023211026

Jurusan : Ilmu Keolahragaan

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Mei 2024

Validator



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

NIP. 199107272023211026

Catatan:

Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Okky Indera Pamungkas, S.Pd., M.Or
NIP : 199110162019031013
Jurusan : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)
Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Mei 2024

Validator,



Okky Indera Pamungkas, S.Pd., M.Or.

NIP. 199110162019031013

Catatan:

Beri tanda √

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amingga Yudi Putra, S.Pd.
Jabatan : Pelatih Basket
Instansi : DBL *Academy* Yogyakarta

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)
Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Mei 2024

Validator



Amingga Yudi Putra, S.Pd.

Catatan:

Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusuf Haryono

Jabatan : Pelatih Basket

Instansi : *Astro Basketball Team*

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa
Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
- Layak digunakan dengan perbaikan
- Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir. Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Mei 2024

Validator,



Yusuf Haryono

Catatan:

- Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kartika Siti Aminah, S.E.

Jabatan : Pelatih Basket

Instansi : *Astro Basketball Team*

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
- Layak digunakan dengan perbaikan
- Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir. Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Mei 2024

Validator,



Kartika Siti Aminah, S.E.

Catatan:

- Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Danur Cahyo Pambudi

Jabatan : Pelatih Basket

Instansi : *Astro Basketball Team*

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa
Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
- Layak digunakan dengan perbaikan
- Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir. Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Mei 2024

Validator,



Danur Cahyo Pambudi

Catatan:

- Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robert Yudianto, S.E.

Jabatan : Pelatih Basket

Instansi : *Astro Basketball Team*

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Atlet *Academy* Bola Basket Di Daerah Istimewa
Yogyakarta**

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
- Layak digunakan dengan perbaikan
- Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir. Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Mei 2024

Validator,



Robert Yudianto, S.E.

Catatan:

- Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN
PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Johan Palagan, S.Pd. Kor.

Jabatan : Pelatih Basket

Instansi : Hagios *Basketball Team*

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Dito Andika Saputra

NIM : 20602241001

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO)

Judul TA : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa
Yogyakarta**

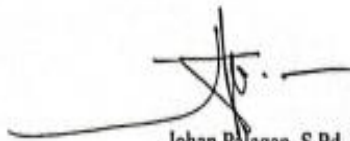
Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
- Layak digunakan dengan perbaikan
- Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir. Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Mei 2024

Validator,



Johan Palagan, S.Pd. Kor.

Catatan:

Beri tanda ✓

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

VARIABEL KUALITAS LAYANAN PELATIH

BUTIR	PENILAI (RATER)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	ΣS	n(c-1)	V	Keterangan	
	1	2	3	4	5	6	7	8													
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	24	1.00	0.75	VALID
2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	21	24	0.88	0.75	VALID
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID	
5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	19	24	0.79	0.75	VALID
6	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID	
8	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	20	24	0.83	0.75	VALID	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	24	24	1.00	0.75	VALID	
12	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID	
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	24	24	1.00	0.75	VALID	
15	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID	
16	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	18	24	0.75	0.75	VALID	
17	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	20	24	0.83	0.75	VALID	
18	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID	
19	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	24	24	1.00	0.75	VALID	

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation ^a	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig
Single Measures	.293 ^b	.145	.515	4.323	19	133	.000
Average Measures	.769 ^c	.576	.895	4.323	19	133	.000

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.

b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.

c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	8

VARIABEL KEPUASAN ATLET

BUTIR	PENILAI (RATER)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	ΣS	n(c-1)	V	Keterangan	
	1	2	3	4	5	6	7	8													
1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID
3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	20	24	0.83	0.75	VALID
4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID
5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	21	24	0.88	0.75	VALID
6	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	21	24	0.88	0.75	VALID
7	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID
8	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID
10	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	24	1.00	0.75	VALID

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation ^a	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig
Single Measures	.246 ^b	.082	.534	3.612	12	84	.000
Average Measures	.723 ^c	.418	.902	3.612	12	84	.000

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

- a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.
- b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.
- c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	8

VARIABEL LOYALITAS ATLET

BUTIR	PENILAI (RATER)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	ΣS	n(c-1)	V	Keterangan	
	1	2	3	4	5	6	7	8													
1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	19	24	0.79	0.75	VALID
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	24	0.67	0.75	TIDAK VALID
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	21	24	0.88	0.75	VALID
5	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	21	24	0.88	0.75	VALID
6	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	21	24	0.88	0.75	VALID
8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID
9	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID
10	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	20	24	0.83	0.75	VALID
11	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	21	24	0.88	0.75	VALID
12	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID
13	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	20	24	0.83	0.75	VALID
14	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	22	24	0.92	0.75	VALID
15	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	21	24	0.88	0.75	VALID
17	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	23	24	0.96	0.75	VALID
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	23	24	0.96	0.75	VALID

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation ^a	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig
Single Measures	.231 ^b	.044	.193	3.256	17	119	.000
Average Measures	.804 ^c	.505	.656	3.256	17	119	.000

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

- a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.
- b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.
- c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	8

Lampiran 5. Surat Keterangan Layak Etik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

KOMISI ETIK PENELITIAN

DIREKTORAT RISET DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

Alamat: Jl. Colombo No.1. (0274) 586168, ext. 262, 550839. Fax. (0274) 550839, 518617. Email: komisi.etik@uny.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK

DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION

No. T/6.40/UN34.9/KP.06.07/2024

Surat keterangan ini menyatakan bahwa Komisi Etik Direktorat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Negeri Yogyakarta telah melakukan telaah terhadap riset:

This statement is to inform that the ethics committee at Directorate of Research and Community Service Universitas Negeri Yogyakarta has approved a study:

Judul
Title : **Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Level of Coach Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Basketball Academy Athletes in the Special Region of Yogyakarta

Nama Peneliti
Name of Investigator(s) : Dito Andika Saputra

Nama Institusi
Name of Institution : Universitas Negeri Yogyakarta

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, mencakup 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama **23 Mei 2024 sampai dengan tanggal 23 November 2024**

This declaration of ethics applies during the period May 23, 2024 until November 23, 2024

Yogyakarta, May 22, 2024


Head of Committee

Prof. Dr. Endang Rini Sukamti, M.S.

NIP. 196004071986012001

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian *Global Basketball Academy*

URAT IZIN PENELITIAN https://aamin.kemdikbud.go.id



**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/935/UN34.16/PT.01.04/2024 27 Mei 2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Izin Penelitian**

Yth. **Global Basketball Academy**
Jl. Ring Road Utara No.168, Ngringin, Condongatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

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

Nama	: Dito Andika Saputra
NIM	: 20602241001
Program Studi	: Pendidikan Kepelatihan Olahraga - SI
Tujuan	: Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	: Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Penelitian	: 26 Mei - 2 Juni 2024


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.


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

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

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Mataram *Basketball Academy*

BUKAT IZIN PENELITIAN https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin-kegiatan-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/933/UN34.16/PT.01.04/2024 27 Mei 2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

Yth . **Mataram Basketball Academy**
Jl. Kranggan No.7, Cokrodiningratan, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55233

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - SI
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Penelitian : 26 Mei - 2 Juni 2024

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.



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 Izin Penelitian Bima *Perkasa Academy*

SURAT IZIN PENELITIAN

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



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/932/UN34.16/PT.01.04/2024

27 Mei 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Direktur PT Bima Perkasa Manajemen
Jl. Miliran III No.400, Muja Muju, Umbulharjo, Yogyakarta City, Special Region of Yogyakarta 55165

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

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu Penelitian : 26 Mei - 2 Juni 2024

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.



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

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

Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian Global *Basketball Academy*



GLOBAL BASKETBALL ACADEMY

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

SURAT KETERANGAN

No: B/935/UN34.16/PT.01.04/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Dinda Ayu

Jabatan: Manager

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

Nama: Dito Andika Saputra

NIM: 20602241001

Program Studi: Pendidikan Kepelatihan Olahraga-S1

Judul penelitian: Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta

Periode penelitian: 26 Mei - 2 Juni 2024

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

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.



Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian Mataram *Basketball Academy*



SURAT KETERANGAN
No: SK-HC/MBA/0923/009

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aditya Prakoso
Bertindak atas nama : MATARAM BASKETBALL
Jabatan : Head Master

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Periode Penelitian : 26 Mei - 2 Juni 2024




Benar-benar telah melaksanakan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi di Mataram *Basketball Academy*.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Juni 2024

Aditya Prakoso
Head Master
MATARAM BASKETBALL ACADEMY

Lampiran 11. Surat Keterangan Penelitian *Bima Perkasa Academy*



Surat Keterangan

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dika Semesta
Jabatan : Manager


Selaku manager dari Bima Perkasa Academy menerangkan dengan sesungguhnya bahwa,

Nama : Dito Andika Saputra
NIM : 20602241001
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga – S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Atlet Academy Bola Basket Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Periode Penelitian : 26 Mei – 2 Juni 2024

Benar-benar telah melaksanakan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi di Bima Perkasa Academy pada tanggal 26 Mei – 2 Juni 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Juni 2024
Manager Bima Perkasa Academy



Dika Semesta

Lampiran 12. Instrumen Penelitian

A. Identitas Responden

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Lama Latihan :(Tahun).....(bulan)
 Academy Asal :

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari yang sesuai dengan anda, dengan memberi tanda check list (√) pada kolom yang tersedia.

Contoh:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Lagu kebangsaan Indonesia adalah Indonesia raya	√			

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

C. Lembar Kuesioner

1. Kualitas Layanan Pelatih (X)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
a. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)					
1.	Pelatih bertanggung jawab selama proses latihan berlangsung				
2.	Adanya jaminan atlet dalam berprestasi di bidang bola basket				
3.	Pelatih tidak pernah memberikan hadiah dan apresiasi kepada atlet yang menjuarai pertandingan				
4.	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi cedera				
b. Berwujud (<i>tangibles</i>)					
5.	Pelatih menyampaikan program latihan yang baik dalam meningkatkan kemampuan atlet				
6.	Fasilitas (lapangan, bola, alat latihan) yang disediakan sangat memadai bagi atlet				
7.	Tempat latihan mudah dijangkau (strategis)				
c. Keandalan (<i>reliability</i>)					
8.	Pelatih memberikan contoh bersikap disiplin				
9.	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan target latihan				
10.	Tim pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal latihan				
11.	Pelatih menguasai materi dan menyampaikan dengan baik				
d. Empati (<i>emphaty</i>)					
12.	Pelatih selalu menanyakan kabar kondisi setiap akan latihan				

13.	Pelatih selalu mengecek perlengkapan atlet sebelum dan sesudah latihan				
14.	Pelatih tidak mengenal setiap atletnya yang datang latihan				
15.	Pelatih memberikan teguran untuk atlet yang tidak bersungguh-sungguh dalam latihan				
16.	Pelatih memberikan apresiasi atas kemajuan atletnya dalam keterampilan bermain bola basket				
e. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
17.	Pelatih membuka diskusi untuk atletnya				
18.	Pelatih cepat memberikan respon apabila dihubungi				
19.	Pelatih bersedia membantu kesulitan atlet di luar jam latihan				
20.	Pelatih tidak mau menerima kritik dan saran dari atlet				

2. Kepuasan Atlet (Y1)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
a. Sistem Keluhan dan Saran (<i>complain and suggestion system</i>)					
1.	Pelatih memahami keluhan atlet				
2.	Keluhan atlet direspon baik oleh pelatih				
3.	Pihak <i>academy</i> menyediakan kotak kritik dan saran				
4.	Atlet dapat memberikan keluhan dan saran kepada <i>academy</i>				
5.	Atlet mendapatkan respon baik ketika memberikan keluhan				
b. Survei Kepuasan Atlet (<i>customer satisfaction survey</i>)					
6.	Ada laporan/evaluasi mingguan, bulanan, tahunan secara rutin untuk atlet				
7.	Harga spp bulanan <i>academy</i> sesuai dengan fasilitas yang diberikan				
8.	Atlet merasa bahwa <i>academy</i> ini berkualitas				
9.	Atlet tidak nyaman dengan kondisi <i>academy</i>				
c. Analisis Pelanggan Hilang (<i>customer loss rate analysis</i>)					
10.	Pelatih menanyakan apabila atlet tidak berangkat latihan				
11.	Komunikasi antara pelatih dan atlet terjalin baik				
12.	Atlet selalu mendapatkan pelayanan yang baik				
13.	Pelatih melayani atlet dengan profesional				

3. Loyalitas Atlet (Y2)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
a. Identification					
1.	Pelatih saya tidak peduli saat latihan yang saya lakukan				
2.	Pelatih saya menghargai upaya saya dalam berlatih				
3.	Saat saya mendapat hasil latihan kurang baik, pelatih saya akan memotivasi saya untuk berlatih dengan lebih baik lagi				

b. Exclusive Consideration				
4.	Saya selalu membayar uang spp bulanan tepat waktu			
5.	Saya selalu memanfaatkan fasilitas latihan dengan baik			
6.	Keamanan dan keselamatan sarana prasarana di <i>academy</i> sangat baik			
7.	Saya tidak pernah menggunakan fasilitas yang ada di <i>academy</i>			
c. Advocacy (word of mouth)				
8.	Saya selalu merekomendasikan <i>academy</i> ke orang lain			
9.	Orang lain selalu membicarakan <i>academy</i> saya			
10.	Banyak teman yang ingin mendaftarkan dirinya di <i>academy</i> saya berlatih			
d. Strength of Preference				
11.	Materi yang diberikan pelatih saya sangat mudah dimengerti			
12.	Jika saya tidak mengerti materi latihan, pelatih saya akan mengajari sampai bisa			
13.	Saya tidak pernah dibeda-bedakan dengan teman yang lebih berprestasi oleh pelatih saya			
14.	Pelatih membedakan antar atlet			
e. Share of Wallet				
15.	Saya bisa mendaftar sekolah melalui jalur prestasi			
16.	Saya memiliki rasa untuk pindah latihan ke <i>academy</i> lain			
17.	Saya merasa tidak puas latihan di <i>academy</i>			
18.	Saya selalu ingin menjadi juara nasional hingga internasional			

Lampiran 13. Data Penelitian Kualitas Layanan Pelatih

DATA KUALITAS LAYANAN PELATIH

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Σ	
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	58
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	51
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	49
5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	49
6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	49
7	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	51
9	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	53
10	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	48
11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	49
13	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	55
14	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	53
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	54
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	50
17	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	50
18	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	48
19	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	49
20	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	48
22	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	46
23	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	51
24	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	53
25	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
26	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	46
27	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
28	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	49
29	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	48
30	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	48
31	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	51
32	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	47
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	46
34	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	57
35	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	50
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	50
37	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	49

38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	51
39	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	52
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	54
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	47
42	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	50
43	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	50
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	52
45	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	51
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	43
47	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	51
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	57
49	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	47
50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
51	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	50
52	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	50
53	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
54	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
55	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
56	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	50
57	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	61
58	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	58
59	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	59
60	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	56
61	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	3	3	2	3	4	2	61
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	4	2	2	3	2	3	3	57
63	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	59
64	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	2	3	2	2	3	1	56
65	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	3	2	2	2	2	3	3	58
66	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	3	2	2	2	2	3	3	59
67	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	2	2	2	2	3	3	60
68	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	59
69	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	1	1	4	4	2	2	2	2	2	3	55
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	2	2	59
71	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	52
72	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	54
73	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	2	3	3	64
74	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	60
75	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	66
76	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	3	56
77	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	53
78	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	53

79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	4	1	1	56
80	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	4	2	2	2	4	4	4	63
81	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	61
82	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	57
83	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	3	2	2	2	2	3	3	58
84	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	3	2	2	2	2	3	3	59
85	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	64
86	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	55
87	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	2	2	58
88	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	53
89	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	61
90	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	56
91	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	66
92	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67
93	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	2	2	2	2	2	3	54
94	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	3	3	61
95	3	3	4	3	4	3	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	1	61
96	4	4	3	3	3	4	1	3	2	1	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	63

Lampiran 14. Data Penelitian Kepuasan Atlet

DATA KEPUASAN ATLET

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Σ
1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	33
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	32
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	34
4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36
6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	30
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	37
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	37
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	34
12	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	35
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	37
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	37
15	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	30
16	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	32
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	27
18	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	36
19	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	31
20	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	32
21	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	34
22	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	33
23	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	31
24	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	32
25	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	36
26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	38
29	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	30
30	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	29
31	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	32
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	27
33	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	34
34	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	30
35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38
36	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	30
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	29

38	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	31
39	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	32
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	27
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36
43	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	28
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38
45	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	35
46	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	28
47	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	30
48	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	35
49	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	30
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	37
52	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	33
53	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	36
54	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	31
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37
56	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	33
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	43
59	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	2	3	4	40
60	3	3	3	2	3	1	4	4	4	4	1	4	3	39
61	3	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	3	3	36
62	3	3	3	1	4	1	1	3	2	3	1	2	2	29
63	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	42
64	4	4	4	1	2	3	2	4	3	4	2	2	3	38
65	4	4	4	1	2	3	4	2	2	2	1	3	2	34
66	4	4	4	2	2	2	1	3	4	2	3	3	1	35
67	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	31
68	4	4	4	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	36
69	4	4	4	1	1	3	4	1	3	3	3	3	2	36
70	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	1	4	32
71	4	4	4	1	1	3	3	1	3	3	2	4	2	35
72	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	43
73	4	4	4	1	1	4	3	3	3	3	1	4	4	39
74	4	4	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	36
75	4	4	4	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	32
76	4	4	4	1	1	4	4	1	1	3	3	2	3	35
77	4	4	4	1	1	4	4	1	2	2	2	3	3	35
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	36

79	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	27
80	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	43
81	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	44
82	4	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3	45
83	4	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	41
84	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	45
85	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	45
86	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	45
87	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	1	3	3	42
88	4	4	4	1	4	1	2	4	4	3	4	4	3	42
89	4	4	4	2	4	1	1	3	3	4	4	4	3	41
90	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	4	3	3	44
91	4	4	4	2	4	1	1	3	3	4	4	4	3	41
92	4	4	4	2	4	1	2	4	4	3	3	4	3	42
93	3	3	4	1	4	1	2	3	4	2	1	4	4	36
94	3	4	4	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	41
95	3	4	3	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	39
96	3	3	4	1	3	2	1	4	4	4	1	3	3	36

Lampiran 15. Data Penelitian Loyalitas Atlet

DATA LOYALITAS ATLET

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Σ
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	51
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	40
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	47
6	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	52
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
9	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	46
10	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
11	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	43
12	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
13	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
14	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	43
15	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	48
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	39
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	40
18	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	49
19	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44
20	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	47
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	48
22	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	46
23	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
24	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	41
25	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	44
26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	41
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	43
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	49
29	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	39
30	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	42
31	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	42
32	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48
33	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	43
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	41
35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	43
37	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	41

38	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
39	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	42
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	48
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	40
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	45
43	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	41
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	47
45	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	46
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	40
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	42
48	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	51
49	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	41
50	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	45
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	48
52	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	47
53	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	48
54	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	44
55	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	47
56	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	43
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	58
58	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	47
59	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	50
60	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	46
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	52
62	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	41
63	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	47
64	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	44
65	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	45
66	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	48
67	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	51
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	50
69	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	44
70	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	45
71	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	49
72	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	62
73	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48
74	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	43
75	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	45
76	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	48
77	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	44
78	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	49

79	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	49
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	52
81	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	46
82	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	46
83	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	44
84	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	42
85	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46
86	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	45
87	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	44
88	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	45
89	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	46
90	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	51
91	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	46
92	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	48
94	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	45
95	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	53
96	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	56

Lampiran 16. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil Analisis Deskriptif Statistik Kualitas Layanan Pelatih (X), Kepuasan

Atlet (Y1), dan Loyalitas Atlet (Y2)

Statistics

		Kualitas Layanan Pelatih (X)	Kepuasan Atlet (Y1)	Loyalitas Atlet (Y2)
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0
	Mean	53.80	35.21	46.08
	Median	53.00	35.50	46.00
	Mode	50.00	36.00	48.00
	Std. Deviation	5.44	4.87	4.37
	Minimum	43.00	26.00	39.00
	Maximum	67.00	45.00	62.00
	Sum	5165.00	3380.00	4424.00

Kualitas Layanan Pelatih (X)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	43	1	1.0	1.0	1.0
	45	2	2.1	2.1	3.1
	46	3	3.1	3.1	6.2
	47	4	4.2	4.2	10.4
	48	6	6.2	6.2	16.7
	49	8	8.3	8.3	25.0
	50	9	9.4	9.4	34.4
	51	7	7.3	7.3	41.7
	52	4	4.2	4.2	45.8
	53	7	7.3	7.3	53.1
	54	5	5.2	5.2	58.3
	55	3	3.1	3.1	61.5
	56	6	6.2	6.2	67.7
	57	4	4.2	4.2	71.9
	58	6	6.2	6.2	78.1
	59	6	6.2	6.2	84.4
	60	2	2.1	2.1	86.5
	61	6	6.2	6.2	92.7
	63	2	2.1	2.1	94.8
	64	2	2.1	2.1	96.9
	66	2	2.1	2.1	99.0
	67	1	1.0	1.0	100.0

Kualitas Layanan Pelatih (X)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	43	1	1.0	1.0	1.0
	45	2	2.1	2.1	3.1
	46	3	3.1	3.1	6.2
	47	4	4.2	4.2	10.4
	48	6	6.2	6.2	16.7
	49	8	8.3	8.3	25.0
	50	9	9.4	9.4	34.4
	51	7	7.3	7.3	41.7
	52	4	4.2	4.2	45.8
	53	7	7.3	7.3	53.1
	54	5	5.2	5.2	58.3
	55	3	3.1	3.1	61.5
	56	6	6.2	6.2	67.7
	57	4	4.2	4.2	71.9
	58	6	6.2	6.2	78.1
	59	6	6.2	6.2	84.4
	60	2	2.1	2.1	86.5
	61	6	6.2	6.2	92.7
	63	2	2.1	2.1	94.8
	64	2	2.1	2.1	96.9
	66	2	2.1	2.1	99.0
	67	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Atlet (Y1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26	1	1.0	1.0	1.0
	27	5	5.2	5.2	6.2
	28	2	2.1	2.1	8.3
	29	3	3.1	3.1	11.5
	30	8	8.3	8.3	19.8
	31	5	5.2	5.2	25.0
	32	8	8.3	8.3	33.3
	33	4	4.2	4.2	37.5
	34	5	5.2	5.2	42.7
	35	7	7.3	7.3	50.0
	36	15	15.6	15.6	65.6
	37	6	6.2	6.2	71.9

38	5	5.2	5.2	77.1
39	3	3.1	3.1	80.2
40	2	2.1	2.1	82.3
41	4	4.2	4.2	86.5
42	4	4.2	4.2	90.6
43	3	3.1	3.1	93.8
44	2	2.1	2.1	95.8
45	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Loyalitas Atlet (Y2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 39	2	2.1	2.1	2.1
40	5	5.2	5.2	7.3
41	8	8.3	8.3	15.6
42	6	6.2	6.2	21.9
43	7	7.3	7.3	29.2
44	9	9.4	9.4	38.5
45	9	9.4	9.4	47.9
46	9	9.4	9.4	57.3
47	8	8.3	8.3	65.6
48	11	11.5	11.5	77.1
49	6	6.2	6.2	83.3
50	3	3.1	3.1	86.5
51	4	4.2	4.2	90.6
52	3	3.1	3.1	93.8
53	1	1.0	1.0	94.8
56	2	2.1	2.1	96.9
57	1	1.0	1.0	97.9
58	1	1.0	1.0	99.0
62	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 17. Menghitung Norma

No	Interval	Kategori
1	$Mi + 1,8 Sbi < X$	Sangat Tinggi
2	$Mi + 0,6 Sbi < X \leq Mi + 1,8 Sbi$	Tinggi
3	$Mi - 0,6 Sbi < X \leq Mi + 0,6 Sbi$	Cukup
4	$Mi - 1,8 Sbi < X \leq Mi - 0,6 Sbi$	Rendah
5	$X \leq Mi - 1,8 Sbi$	Sangat Rendah

Keterangan

X = Rata-rata
 Mi = $1/2$ (skor maks ideal + skor min ideal)
 Sbi = $1/6$ (skor maks ideal – skor min ideal)
 Skor maks ideal = Skor tertinggi
 Skor min ideal = Skor terendah

Kualitas Layanan (X)

Skor maks ideal = $20 \times 4 = 80$
 Skor min ideal = $20 \times 1 = 20$
 Mi = $1/2 (80 + 20) = 50$
 Sbi = $1/6 (80 - 20) = 10$
 Sangat Tinggi : $Mi + 1,8 Sbi < X$
 : $50 + (1,8 \times 10) < X$
 : **$68 < X$**
 Tinggi : $Mi + 0,6 Sbi < X \leq Mi + 1,8 Sbi$
 : $50 + (0,6 \times 10) < X \leq 50 + (1,8 \times 10)$
 : **$56 < X \leq 67$**
 Cukup : $Mi - 0,6 Sbi < X \leq Mi + 0,6 Sbi$
 : $50 - (0,6 \times 10) < X \leq 50 + (0,6 \times 10)$
 : **$44 < X < 55$**
 Rendah : $Mi - 1,8 Sbi < X \leq Mi - 0,6 Sbi$
 : $50 - (1,8 \times 10) < X \leq 50 - (0,6 \times 10)$
 : **$32 < X \leq 43$**
 Sangat Rendah : $X \leq Mi - 1,8 Sbi$
 : $X \leq 50 - (1,8 \times 10)$
 : **$X \leq 31$**

Kepuasan (Y1)

Skor maks ideal = $13 \times 4 = 52$
 Skor min ideal = $13 \times 1 = 13$
 Mi = $1/2 (52 + 13) = 32,5$
 Sbi = $1/6 (52 - 13) = 6,5$
 Sangat Tinggi : $Mi + 1,8 Sbi < X$
 : $32,5 + (1,8 \times 6,5) < X$
 : **$44 < X$**
 Tinggi : $Mi + 0,6 Sbi < X \leq Mi + 1,8 Sbi$

	: $32,5 + (0,6 \times 6,5) < X \leq 32,5 + (1,8 \times 6,5)$: $36 < X \leq 43$
Cukup	: $Mi - 0,6 Sbi < X \leq Mi + 0,6 Sbi$: $32,5 - (0,6 \times 6,5) < X \leq 32,5 + (0,6 \times 6,5)$: $28 < X \leq 35$
Rendah	: $Mi - 1,8 Sbi < X \leq Mi - 0,6 Sbi$: $32,5 - (1,8 \times 6,5) < X \leq 32,5 - (0,6 \times 6,5)$: $20 < X \leq 27$
Sangat Rendah	: $X \leq Mi - 1,8 Sbi$: $X \leq 32,5 - (1,8 \times 6,5)$: $X \leq 19$

Loyalitas (Y2)

Skor maks ideal	= $18 \times 4 = 72$
Skor min ideal	= $18 \times 1 = 18$
Mi	= $\frac{1}{2} (72 + 18) = 45$
Sbi	= $\frac{1}{6} (72 - 18) = 9$
Sangat Tinggi	: $Mi + 1,8 Sbi < X$: $45 + (1,8 \times 9) < X$: $61 < X$
Tinggi	: $Mi + 0,6 Sbi < X \leq Mi + 1,8 Sbi$: $45 + (0,6 \times 9) < X \leq 45 + (1,8 \times 9)$: $50 < X < 60$
Cukup	: $Mi - 0,6 Sbi < X \leq Mi + 0,6 Sbi$: $45 - (0,6 \times 9) < X \leq 45 + (0,6 \times 9)$: $39 < X \leq 49$
Rendah	: $Mi - 1,8 Sbi < X \leq Mi - 0,6 Sbi$: $45 - (1,8 \times 9) < X \leq 45 - (0,6 \times 9)$: $28 < X < 38$
Sangat Rendah	: $X \leq Mi - 1,8 Sbi$: $X \leq 45 - (1,8 \times 9)$: $X \leq 27$

Lampiran 18. Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Layanan Pelatih (X)	Kepuasan Atlet (Y1)	Loyalitas Atlet (Y2)
N		96	96	96
Normal Parameters ^a	Mean	53.8021	35.2083	46.0833
	Std. Deviation	5.43598	4.86862	4.36895
Most Extreme Differences	Absolute	.114	.092	.101
	Positive	.114	.092	.101
	Negative	-.061	-.065	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		1.113	.898	.992
Asymp. Sig. (2-tailed)		.168	.395	.278
a. Test distribution is Normal.				

Lampiran 19. Hasil Analisis Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Atlet (Y1) * Kualitas Layanan Pelatih (X)	Between Groups	(Combined)	889.538	21	42.359	2.301	.005
		Linearity	632.927	1	632.927	34.381	.000
		Deviation from Linearity	256.611	20	12.831	.697	.817
		Within Groups	1362.295	74	18.409		
		Total	2251.833	95			
Loyalitas Atlet (Y2) * Kualitas Layanan Pelatih (X)	Between Groups	(Combined)	539.413	21	25.686	1.492	.107
		Linearity	217.606	1	217.606	12.640	.001
		Deviation from Linearity	321.807	20	16.090	.935	.547
		Within Groups	1273.920	74	17.215		
		Total	1813.333	95			

Lampiran 20. Hasil Analisis Uji Korelasi

Correlations

		Kualitas Layanan Pelatih (X)	Kepuasan Atlet (Y1)	Loyalitas Atlet (Y2)
Kualitas Layanan Pelatih (X)	Pearson Correlation	1	.530**	.346**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001
	N	96	96	96
Kepuasan Atlet (Y1)	Pearson Correlation	.530**	1	.384**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Loyalitas Atlet (Y2)	Pearson Correlation	.346**	.384**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	
	N	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HUBUNGAN X-Y1

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan Pelatih (X) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Atlet (Y1)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 ^a	.281	.273	4.14999

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pelatih (X)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	632.927	1	632.927	36.750	.000 ^a
	Residual	1618.906	94	17.222		
	Total	2251.833	95			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pelatih (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Atlet (Y1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.662	4.235		2.281	.025
	Kualitas Layanan Pelatih (X)	.475	.078	.530	6.062	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Atlet (Y1)

HUBUNGAN X-Y2

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan Pelatih (X) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Atlet (Y2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.346 ^a	.120	.111	4.12017

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pelatih (X)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217.606	1	217.606	12.819	.001 ^a
	Residual	1595.727	94	16.976		
	Total	1813.333	95			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pelatih (X)

b. Dependent Variable: Loyalitas Atlet (Y2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.104	4.205		7.397	.000
	Kualitas Layanan Pelatih (X)	.278	.078	.346	3.580	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Atlet (Y2)

Lampiran 21. Tabel R

Tabel r Product Moment											
Pada Sig.0,05 (Two Tail)											
N	R	N	r	N	r	N	R	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 22. Dokumentasi

