

**PENGARUH KUALITAS LATIHAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
SELABORA KARATE FIKK UNY**

Tugas Akhir Skripsi



Dituliskan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna mendapatkan gelar  
Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga

**Oleh:**  
**KAYOS WILFREDO SIHOMBING**  
**20602241047**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LATIHAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SELABORA KARATE FIKK  
UNY**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

**KAYOS WILFREDO SIHOMBING  
NIM 20602241047**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal:



Koordinator Program Studi

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fauzi".

Dr. Fauzi, M.Si  
NIP 196312281990021002

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Danardono".

Dr. Danardono, S.Pd., M.Or  
NIP 197611052002121002

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas layanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK

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

Yogyakarta, 7 agustus 2024

Yang Menyatakan



Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM. 20602241047

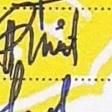
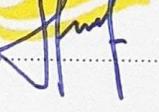
## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS LATIHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SELABORA KARATE FIKK UNY

#### TUGAS AKHIR SKRIPSI

KAYOS WILFREDO SIHOMBING  
NIM 20602241047

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal: 31 Juli 2024.

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Danardono, S.Pd., M.Or. (Ketua Tim Penguji)		6/08 - 2024
Dr. Risti Nurfadila, S.Pd., M.Or. (sekretaris Tim Penguji)		6/08 - 2024
Prof. Dr. Awan Hariono, S.Pd., M.Or (Penguji Utama)		6/08 - 2024

Yogyakarta, 8 Agustus 2024  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,  
  
Dr. Hedi Ardyanto Hermawan, S.Pd., M.Or  
NIP. 197702182008011002

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan Tuhan Yang Maha Esa atas kehadirat-Nya yang telah melimpahkan berkat-Nya hingga Tugas Akhir Skripsi (TAS) ini dapat tersusun dengan baik, karya ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan saya perlindungan-Nya, dan memberikan semua yang saya butuhkan.
2. Ayah tercinta Ludik Sihombing dan Ibuku tercinta Sentosa Manalu dan kakak, adikku tercinta Sella, Tania dan Hambelina. terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, semangat dan dukungannya selama ini
3. Oppung ku tercinta Delima Sinambela yang tiada hentinya memberikan doa semangat dan dukungan.
4. Seluruh keluarga saya yang telah membantu doa dan dukungannya untuk menyelesaikan perkuliahan saya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY" ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan peran berbagai pihak, berkenaan dengan hal tersebut, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta Periode atas pemberian kesempatan dalam menempuh Pendidikan S1.
2. Bapak Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan (FIKK) Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
3. Bapak Dr. Fauzi, M.Si., Selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
4. Sensei Dr. Danardono, S.Pd., M.Or, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis, yang telah banyak membantu selama kuliah di kampus UNY tercinta ini, dan juga selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah meluangkan waktunya guna untuk membimbing, bantuan, arahan dan fasilitas selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
5. Tim Pengujii Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan koreksi, perbaikan, kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki Tugas Akhir Skripsi.
6. Ibu Dr. Risti Nurfadhilah, S.Pd., M.Or Selaku manajer Selabora FIK UNY yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
7. Ibu Diana Rahmawati, S.E., M.Si. yang telah bersedia membantu saya untuk menyusun Tugas Akhir Skripsi saya.
8. Teman-teman kelas PKO C 2020 yang telah memberikan semangat dan doa untuk saya.

9. Teman-teman KKN 8633 yang telah memberikan doa dan dukungannya untuk saya
10. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan yang sudah diberikan dapat menjadi amalan yang bermanfaat dan selalu mendapat ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 6 Agustus 2024  
Penulis

Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM. 20602241047

**PENGARUH KUALITAS LATIHAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
SELABORA KARATE FIKK UNY**

Oleh:  
Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM 20602241047

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY; (2) Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di selabora karate FIKK; (3) Mengetahui pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 54 orang. Sampel penelitian diambil sebanyak 30 orang menggunakan teknik *quota sampling* dengan cara menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00; (2). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00; (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Dapat disimpulkan bahwa kualitas latihan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY. Kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY saat ini berada dalam kategori puas, tetapi belum mencapai kategori sangat puas. Oleh karena itu, pengelola Selabora Karate FIKK UNY perlu meningkatkan kualitas latihan dan layanan agar konsumen merasa sangat puas.

**Kata kunci:** Kualitas Latihan, Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan

# **EFFECT OF TRAINING QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARDS THE CUSTOMERS SATISFACTION AT SELABORA KARATE FIKK UNY**

Oleh:  
Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM. 20602241047

## **ABSTRACT**

*This research aims to: (1) determine the effect of training quality towards the customer satisfaction at Selabora Karate FIKK UNY; (2) determine the effect of service quality on customer satisfaction at Selabora Karate FIKK; (3) determine the effect of training quality and service quality simultaneously towards the customer satisfaction at Selabora Karate FIKK UNY.*

*This research was a descriptive quantitative study. The research population was for about 54 people. The research sample was as many as 30 people taken by using the quota sampling technique by determining samples from the population that had certain characteristics up to the desired number (quota). The data collection technique used a questionnaire. The data analysis was carried out by using simple regression and multiple regression to test the formulated hypotheses.*

*The results of the research reveal that: (1) there is a significant effect between training quality and customer satisfaction at Selabora Karate FIKK UNY, with a significance value of 0.00; (2) there is a significant effect between service quality and customer satisfaction at Selabora Karate FIKK UNY, with a significance value of 0.00; (3) there is a significant effect between the training quality and the service quality towards the customer satisfaction at Selabora Karate FIKK UNY, with a significance value of 0.00. It can be concluded that the training quality and the service quality have an effect towards the customer satisfaction at Selabora Karate FIKK UNY. The training quality and the service quality at Selabora Karate FIKK UNY are currently in the satisfied category, but have not yet reached the very satisfied category. Therefore, the management of Selabora Karate FIKK UNY needs to improve the quality of training and service so that consumers feel very satisfied.*

**Keywords:** Training Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Kajian Teori .....	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Kualitas Latihan .....	16
2. Kualitas Layanan.....	25
3. Selabora Karate FIKK UNY .....	30
B. Penelitian Yang Relevan .....	33
C. Kerangka Berpikir.....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III .....	41
METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	41
1. Jenis Penelitian .....	41
2. Desain Penelitian.....	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
1. Waktu Penelitian .....	43
2. Tempat Penelitian.....	43
C. Populasi dan sampel.....	43
1. Populasi .....	43
2. Sampel.....	43
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
1. Variabel Bebas (Independent Variable) .....	44
2. Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	46
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Instrumen penelitian .....	47
2. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	50

1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reliabilitas.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	53
1. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	53
2. Uji Heteroskedastisitas ( <i>Spearman's Rho</i> ) .....	53
3. Uji autokorelasi ( <i>Breusch-Godfrey</i> ) .....	53
4. Uji Multikolinearitas ( <i>Variance Inflation Factor</i> ) .....	54
BAB IV .....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian .....	55
1. Deskripsi Data .....	55
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	77
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	80
5. Uji Hipotesis.....	84
B. Pembahasan.....	88
C. Keterbatasan Penelitian.....	89
BAB V.....	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	90
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN .....	94

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1. Uji Validitas Instrumen .....	94
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	98
Lampiran 3. Surat balasan Izin Penelitian .....	98
Lampiran 4. Surat Pengantar Pengisian Angket .....	101
Lampiran 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	101
Lampiran 6. Data Responden.....	106
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas.....	115
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	116
Lampiran 9. Hasil Uji Autokorelasi.....	117
Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinieritas.....	117
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Sederhana Uji T Parsial antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan.....	117
Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Sederhana Uji T Parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan Pelanggan.....	117
Lampiran 13. Koefisien Korelasi Determinasi .....	117

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.	Bagan Struktur Selabora Karate FIKK UNY ..... 32
Gambar 2.	Kerangka Berpikir Penelitian..... 39
Gambar 3.	Desain Penelitian ..... 42
Gambar 4.	Diagram Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan ..... 58
Gambar 5.	Diagram Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Instruktif yang Berkualitas ..... 59
Gambar 6.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator kesesuaian Terhadap Program Latihan ..... 61
Gambar 7.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Fasilitas, Peralatan dan Tempat Latihan ..... 62
Gambar 8.	Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan..... 63
Gambar 9.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan ..... 64
Gambar 10.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Keandalan (Reliability)..... 66
Gambar 11.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) ..... 67
Gambar 12.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Jaminan (Assurance)..... 68
Gambar 13.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Empati (Empathy)..... 69
Gambar 14.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Bukti Fisik (Tangibles) ..... 71
Gambar 15.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan..... 72
Gambar 16.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesesuaian Harapan..... 73
Gambar 17.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Minat Berkunjung Kembali ..... 74
Gambar 18.	Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesediaan Untuk Merekendasikan ..... 76

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skala Likert Penelitian .....	48
Tabel 2. Kisi Kisi Instrumen Penelitian .....	49
Tabel 3. Deskripsi Data Responden .....	55
Tabel 4. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	56
Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan .....	58
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Instruktur yang Berkualitas .....	59
Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator kesesuaian Terhadap Program Latihan .....	60
Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Fasilitas, Peralatan dan Tempat Latihan .....	62
Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan .....	63
Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan.....	64
Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Keandalan (Reliability) .....	65
Tabel 12. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Daya Tanggap (Responsiveness).....	67
Tabel 13. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Jaminan (Assurance) .....	68
Tabel 14. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Empati (Empathy) .....	69
Tabel 15. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Bukti Fisik (Tangibles) .....	70
Tabel 16. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan .....	71
Tabel 17. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesesuaian Harapan .....	73
Tabel 18. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	74
Tabel 19. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesediaan Untuk Merekomendasikan.....	75
Tabel 20. Hasil Uji Validitas instrumen pernyataan faktor kualitas Latihan .....	77
Tabel 21. Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Faktor Kualitas Layanan .	78
Tabel 22. Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Faktor Kepuasan Pelanggan .....	79
Tabel 23. Hasil Uji Normalitas Data .....	80
Tabel 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Spearman's Rho .....	81
Tabel 25. Hasil Uji Autokorelasi Dengan Uji Breusch-Godfrey .....	82
Tabel 26. Hasil Uji Multikolinieritas .....	83
Tabel 27. Hasil Uji Regresi Sederhana antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan.....	85
Tabel 28. Hasil Uji Regresi sederhana antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	86
Tabel 29. Hasil Uji Regresi Berganda Anova .....	87
Tabel 30. Koefisien Korelasi Determinasi .....	87

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau tempat pemberi jasa (Hidayah, R. L. 2022). Kesetiaan pelanggan atau konsumen tergantung hasil yang diberikan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan/tempat pemberi jasa. Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan ini ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual produk atau layanan yang diberikan. Sedangkan dalam pendapat Ismail dan Haron, (2006) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau konsumen adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan atau konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aini (2008) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang atau pelanggan (jasa) kembali. Kepuasan yang dirasakan pelanggan atau konsumen secara langsung akan membuat konsumen merasa bahwa perusahaan atau pemberi jasa telah memberikan apa yang diharapkannya.

Latihan (*training*) adalah proses yang sistematis dari berlatih atau bekerja yang dilakukan secara berulang-ulang, dengan jumlah latihan atau pekerjaan yang kian hari kian bertambah Harsono (2015, p. 50). Sukadiyanto (2010, p. 5), latihan

berasal dari kata dalam bahasa Inggris yang memiliki beberapa makna seperti: *practice*, *exercises*, dan *training*. Latihan yang berasal dari kata *practice* berarti aktivitas untuk meningkatkan keterampilan (kemahiran) berolahraga dengan menggunakan berbagai peralatan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan cabang olahraga. Sedangkan menurut Mulya, Gumilar, dan Resty Agustryani (2015, p. 138), latihan yang menyeluruh memberikan kemungkinan perkembangan yang lebih mantap untuk pembentukan prestasi pada waktunya.

Dari ketiga pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa latihan adalah proses sistematis dan berulang-ulang yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan, baik melalui penggunaan peralatan maupun peningkatan jumlah latihan secara bertahap, yang pada akhirnya mendukung perkembangan prestasi olahraga secara mantap Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa kualitas latihan yang tinggi dapat meningkatkan motivasi dan komitmen anggota dalam berpartisipasi aktif dalam kegiatan olahraga (Smith, 2010).

Selain kualitas latihan, kualitas layanan juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tjiptono dalam Indrasari (2019, p. 61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019, p. 61), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Maulana (2018, p. 117) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar dan memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen. Perkembangan saat ini menunjukkan bahwa banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu menginginkan produk berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang disertai dengan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan/jasa adalah keadaan yang terus berubah dan melibatkan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Tujuannya adalah untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup semua ciri dan keunggulan produk atau jasa yang membantu memuaskan kebutuhan konsumen secara langsung atau tidak langsung. Kualitas pelayanan juga sangat penting bagi perusahaan agar produknya bisa bersaing di pasar dan memuaskan konsumen yang semakin kritis.

Karate adalah salah satu cabang olahraga yang sedang berkembang dan digemari oleh masyarakat. Setiap individu memiliki tujuan masing-masing dalam berlatih karate, seperti memperluas pergaulan, menambah teman, rekreasi, menjaga kesehatan, bela diri, dan ada juga yang berusaha meraih prestasi. Dalam perkembangan dunia olahraga saat ini, pembinaan olahraga menjadi faktor yang sangat penting dalam memajukan dan meningkatkan prestasi olahraga.

Selabora Karate FIKK UNY adalah sebuah organisasi karate yang berada di bawah naungan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta (FIKK UNY). Organisasi ini didedikasikan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan karate di kalangan masyarakat umum. Sebelum

bergabung pada selabora FIKK UNY pada akhir tahun 2021 lalu, *dojo* Karate UNY masih dikelola oleh Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Karate UNY.

Sebelum bergabung dengan Selabora FIKK UNY, *dojo* Karate UNY berada dikelola oleh UKM Karate UNY, yang mungkin memiliki standar dan cara yang berbeda dalam penyelenggaraan latihan dan layanan. Dengan bergabungnya *dojo* Karate UNY ke dalam Selabora FIKK UNY, terdapat perubahan dalam struktur manajerial dan operasional yang dapat berdampak pada kualitas latihan dan layanan yang diterima oleh anggota.

Dengan bergabungnya Dojo Karate UNY ke dalam Selabora Karate FIKK UNY, penelitian ini mengangkat isu penting mengenai pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan yang diberikan oleh Selabora Karate FIKK UNY terhadap kepuasannya. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas latihan dan kualitas layanan, serta memastikan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi dengan baik

Penelitian ini akan mengkaji tentang aspek-aspek kualitas latihan seperti instruktur di Selabora Karate FIKK UNY, kesesuaian terhadap program latihan, fasilitas, peralatan dan tempat latihan di Selabora Karate FIKK UNY, dan juga akan mengkaji aspek-aspek kualitas layanan yaitu, keandalan, daya tanggap jaminan, indikator dan bukti fisik.

Topik ini pernah diteliti oleh sejumlah peneliti diantaranya adalah Riswinda Luthfi Hidayah (2022) tentang Kepuasan Orangtua atlet pada pelayanan manajemen baru di selabora bola voli Fik UNY. penelitian yang dilakukan oleh

Angga Rahmat Dianto, Roy J. Irawan,S.Or., M.Kes (2014) tentang Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya, penelitian yang dilakukan oleh A Akmal, D Tohidin (2019) yaitu tentang Studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknik Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga (UPTD-PPLP) Sumatera Barat, penelitian yang dilakukan oleh O Veza, Nunik Hernuning (2020) tentang Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan online shop GIC, penelitian yang dilakukan oleh Martono (2019) tentang Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates, yaitu menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel X (*independent variable*) yaitu kualitas latihan dan kualitas layanan, dan variabel Y (*dependent variable*) kepuasan pelanggan. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY, serta dapat menjadi referensi bagi organisasi atau klub olahraga lainnya dalam mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat masalah yang diidentifikasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Belum ada evaluasi menyeluruh mengenai kualitas latihan di Selabora Karate FIKK UNY. Penting untuk menilai aspek-aspek seperti metode latihan, intensitas latihan, kualitas instruktur, dan fasilitas latihan yang disediakan untuk

memastikan bahwa latihan yang diberikan efektif dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

2. Kualitas layanan yang diberikan oleh Selabora Karate FIKK UNY perlu dianalisis lebih mendalam. Aspek layanan seperti pelayanan administrasi, interaksi dengan pelatih, kemudahan akses informasi, dan dukungan terhadap anggota sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi anggota.
3. Hubungan antara kualitas latihan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY belum dievaluasi secara sistematis. Mengetahui sejauh mana kualitas latihan dan pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota sangat penting untuk meningkatkan kualitas keseluruhan.
4. Persepsi anggota terhadap kualitas latihan dan layanan yang diberikan oleh Selabora Karate FIKK UNY perlu diteliti. Ini termasuk bagaimana anggota menilai kualitas yang mereka terima dan apakah kualitas tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, tidak semua permasalahan dijadikan masalah penelitian oleh peneliti karena terbatasnya waktu, tenaga, biaya dan kemampuan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas latihan di Selabora Karate FIKK UNY berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas latihan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.
3. Mengetahui pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini mendapatkan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut.

##### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan, teknologi (IPTEK) dan sebagai masukan kepada manajemen Selabora Karate FIKK UNY dalam meningkatkan kualitas latihan dan layanan bagi pelanggan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pelatih, menjadi evaluasi dan motivasi dalam memberikan materi latihan kepada atlet atau siswanya.
- b. Bagi atlet, dapat meningkatkan kedisiplinan dalam belajar dan berlatih, merasa aman, nyaman, senang, dan semangat dalam berlatih.
- c. Bagi para peneliti selanjutnya, dapat menjadi bahan referensi agar dapat melakukan penelitian yang lebih berkualitas lagi.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kepuasan Pelanggan

###### a. Pengertian Kepuasan

Kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fascio*” yang artinya melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono 2014, p. 353). (Swan dalam Tjiptono 2014, p. 353) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif yang menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk yang bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaian pelanggan. Sedangkan (Howard dan Sheth dalam Tjiptono 2014, p. 353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. (Tjiptono 2006, p. 351) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dengan hal tersebut pelanggan dapat merasa puas ketika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan kebutuhannya. Begitu juga dengan sebaliknya, pelanggan dapat merasa tidak puas ketika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan kebutuhannya.

Pendapat tersebut juga disepakati oleh Kotler Philip (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan atau tidak sesuai dengan ekspektasi, maka layanan tersebut tidak bermutu. Sedangkan jika kenyataan sama dengan yang diharapkan atau sesuai dengan ekspektasi, maka layanan tersebut bisa dikatakan bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Jika kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa jauh di bawah apa yang diharapkan maka pelanggan akan kecewa dan kehilangan minat terhadap penyedia jasa. Demikian dengan sebaliknya, jika penyedia jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung memakai lagi jasa tersebut.

Pendapat ini juga disepakati oleh Zeithaml dkk., (2006, p. 110) definisi kepuasan adalah ‘*Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer’s needs and expectations*’. Yang artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari pelanggan terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan. Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli tersebut tentang pengertian kepuasan semakin diperkuat pula oleh pendapat Band dalam Trisno Musanto (2004, p. 125) yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan

harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Sedangkan pendapat Mowen dalam Trisno Musanto (2004, p. 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukan oleh penyedia jasa yang diartikan sebagai kualitas penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terbentuk melalui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan. hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas atau kinerja sebuah produk yang diberikan oleh penyedia jasa. Apakah sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Semakin besar kualitas atau kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dalam konteks penelitian ini adalah kepuasan orangtua siswa Selabora Karate FIKK UNY.

### **b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan atau pelanggan jasa tidak dengan mudah didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pelanggan jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau pelanggan jasa. Maka dari itu perlu diketahui apa saja faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa. Pendapat Moenir dalam Yuliarmi & Putu, (2007: 16),

menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kepada pelanggan dalam Handi Irawan, (2004, p. 37), yaitu:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

2) Harga

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

3) Kualitas Jasa

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.

4) *Emotional factor*

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.

5) Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

### c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (Irawan, 2008), yaitu:

- 1) Perasaan puas (dalam arti puas dengan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Kotler dan Keller (2009, p. 140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

- 1) Membeli lagi
- 2) Mengatakan hal-hal kepada orang lain tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan
- 3) Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
- 4) Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.
- 5) Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004, p. 101) yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
  - (a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - (b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - (c) Fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
  - (a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
  - (b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk

- (c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi :
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
  - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
  - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Dari pernyataan-pernyataan di atas tentang faktor yang mempengaruhi pelayanan pelanggan maka indikator kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini yaitu, Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004, p. 101):

- Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
  - Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
  - Fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
  - (a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - (b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
  - (c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi :
  - (a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - (b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - (c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

## **2. Kualitas Latihan**

### **a. Pengertian Latihan**

Dalam terminologi yang lebih mudah dipahami, latihan dapat dijelaskan sebagai usaha untuk secara menyeluruh meningkatkan kondisi

fisik dengan metode yang teratur dan berulang-ulang, di mana beban latihan, waktu, atau intensitasnya meningkat seiring berjalannya waktu. Seseorang melakukan latihan sebagai langkah menuju pencapaian tertentu.

Harsono, (2015, p. 50) “latihan (*training*) adalah proses yang sistematis dari berlatih atau bekerja yang dilakukan secara berulang-ulang, dengan kian hari kian menambah jumlah latihan atau pekerjaannya”. Sedangkan pendapat Mulya, Gumilar dan Resty Agustryani, (2015, p. 138) latihan yang menyeluruh memberikan kemungkinan perkembangan yang lebih mantap untuk pembentukan prestasi pada waktunya. Kemudian Suharno H. P. (2006, p. 1) menyatakan berlatih atau latihan adalah suatu proses penyempurnaan kualitas atlet secara sadar untuk mencapai prestasi maksimal dengan diberi beban latihan fisik dan mental secara teratur, terarah, bertahap, meningkat, berkesinambungan dan berulang-ulang waktunya. Soedjarwo (2002, p. 14) bahwa, latihan adalah suatu proses yang sistematis secara berulang-ulang, secara ajeg dengan selalu memberikan peningkatan beban latihan.

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa latihan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis dan berulang-ulang dengan peningkatan beban dari waktu ke waktu untuk mencapai prestasi yang optimal

### **b. Prinsip Prinsip latihan**

Dalam menyusun program latihan pelatih tidak hanya mampu menerapkan program-program latihan yang sudah direncanakan, akan tetapi pelatih harus mengetahui teori-teori latihan terutama prinsip-prinsip latihan.

Setiap pelatih akan senantiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi atlet atletnya setinggi mungkin (Harsono 2015, p. 39). Berikut ini prinsip-prinsip latihan:

1) Prinsip Beban Lebih (*Overload*)

Budiwanto (2012, p. 17) menjelaskan bahwa *Principle of Overload* adalah penambahan porsi latihan yang terstruktur, suatu sistem yang menyebabkan terjadinya respons dan penyesuaian terhadap atlet. Seorang pelatih perlu mengetahui, bahwa cara meningkatkan beban latihan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan intensitas latihan dan menambah frekuensi latihan serta memperpendek waktu istirahat.

2) Prinsip Individualisasi

Prinsip individualisasi merupakan salah satu syarat yang penting dalam latihan kontemporer, harus diterapkan kepada setiap atlet, sekalipun mereka mempunyai tingkat prestasi yang sama (Harsono 2015, p. 64). Sekalipun sejumlah atlet memiliki prestasi yang hampir sama tetapi prinsip individual harus menjadi perhatian utama untuk itu konsep latihan harus disusun sesuai dengan kemampuan individu, karena atlet akan memberikan reaksi yang berbeda terhadap latihan yang sama.

3) Prinsip Spesialisasi

Bompa (2009, p. 43) berpendapat bahwa prinsip spesialisasi meliputi Prinsip spesialisasi merupakan non unilateral yang kompleks yang didasarkan pada pengembangan multilateral. Sebagai kemajuan seorang atlet dari seorang pemula menuju kematangan atlet yang menguasai cabangnya, jumlah seluruh volume dan intensitas peningkatan secara

progresif dari latihan, sebagai sesuatu yang dilakukan pada tingkatan dari spesialisasi. Bahwa cara meningkatkan kematangan seorang atlet pemula harus memberi latihan yang khusus/spesialisasi yang sesuai cabang olahraganya. Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas atlet dari pemula menuju kematangan dibutuhkan materi latihan yang cocok sesuai cabang olahraganya dan diberikan latihan secara khusus/spesialisasi.

#### 4) Prinsip Kualitas Latihan

Harsono (2015, p.75) menjelaskan bahwa dalam mengembangkan prestasi atlet, pelatih mampu memberikan pelatihan yang berkualitas dan memiliki tujuan. Kualitas latihan bertujuan untuk meningkatkan prestasi atlet, karena dengan adanya kualitas latihan atlet menjadi lebih percaya diri dan bermutu.

#### 5) Prinsip Variasi

Amiq (2014, p. 16) mengemukakan bahwa latihan yang intensif dan terus-menerus kadang-kadang bisa menimbulkan rasa bosan terhadap atlet, untuk mengurangi hal ini pelatih sangat kreatif dalam menyusun program latihan. Dengan adanya prinsip latihan variasi bertujuan untuk ketertarikan atlet pada saat latihan, agar atlet tidak mudah jemu/bosan.

#### 6) Prinsip Beban Meningkat Bertahap (*Progresif*)

Prinsip latihan progresif menekankan bahwa atlet harus menambah waktu latihan secara progresif dalam keseluruhan program latihan. Prinsip latihan ini dilaksanakan setelah proses latihan berjalan menjelang pertandingan (Budiwanto 2012, pp. 22-23). Atlet dituntut

untuk menambah beban latihan dan waktu latihan secara progresif pada saat menjelang/sebelum pertandingan berlangsung.

7) Prinsip Reversibilitas (*reversibility*)

Kent (dalam Budiwanto, 2012, p. 26) menjelaskan bahwa Prinsip dasar yang menunjuk pada hilangnya secara pelan-pelan pengaruh jika intensitas, lama dan frekuensi dikurangi. Pelatih perlu menyadari bahwa proses adaptasi yang terjadi sebagai hasil dari latihan akan menurun bahkan hilang, jika intensitas, lama dan frekuensi di kurangi

c. **Latihan yang Berkualitas**

Latihan yang berkualitas adalah serangkaian aktivitas yang dirancang secara sistematis dan dilakukan dengan metode yang tepat untuk mencapai peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan fisik. Latihan yang berkualitas melibatkan berbagai elemen penting seperti instruktur yang kompeten, materi latihan yang relevan, metode pengajaran yang efektif, fasilitas yang memadai, dan interaksi sosial yang mendukung (Chelladurai & Chang, 2003; MacPhail, Kirk, & Griffin, 2008).

Beberapa elemen yang mempengaruhi latihan yang berkualitas yaitu:

1) Kompetensi dan pengalaman instruktur

Instruktur harus memiliki kompetensi pengetahuan yang mendalam, keterampilan yang kuat, dan pengalaman yang relevan untuk memberikan bimbingan yang efektif. Mereka juga harus mampu berkomunikasi dengan baik dan memotivasi peserta (Chelladurai & Chang, 2003). Hattie (2009) menambahkan bahwa instruktur yang efektif memiliki pengaruh signifikan

terhadap hasil belajar peserta. Bukan hanya kompetensi instruktur saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas latihan tetapi pengalaman instruktur dalam mengajar dan melatih juga dapat meningkatkan kualitas latihan karena mereka lebih mampu mengatasi berbagai situasi dan kebutuhan peserta (Chelladurai & Chang, 2003).

## 2) Materi Latihan dan program latihan

Materi latihan harus disesuaikan dengan tujuan peserta dan relevan dengan kebutuhan mereka. Materi yang baik harus mencakup teknik-teknik yang diperlukan untuk mencapai tujuan latihan (MacPhail, Kirk, & Griffin, 2008). Rink (2010), materi yang relevan dan terstruktur dengan baik dapat meningkatkan keterlibatan dan hasil belajar peserta. Program latihan yang bervariasi dan inovatif dapat menjaga minat dan motivasi peserta, sehingga mereka lebih terlibat dalam latihan (MacPhail et al., 2008). Vallerand (1997) juga menyatakan bahwa variasi dalam latihan dapat meningkatkan motivasi intrinsik peserta.

## 3) Metode Pengajaran umpan balik

Menggunakan berbagai pendekatan pengajaran, seperti demonstrasi langsung, latihan praktis, dan teknologi modern, dapat membantu peserta memahami dan menguasai materi dengan lebih baik (Chelladurai & Chang, 2003). Metzler (2011), metode pengajaran yang bervariasi dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran. Memberikan umpan balik yang konstruktif dan spesifik kepada peserta dapat membantu mereka memperbaiki kesalahan dan meningkatkan keterampilan mereka (Tsitskari et al., 2006). Hattie and Timperley (2007) menunjukkan bahwa umpan balik

yang efektif adalah salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan hasil belajar.

#### 4) Fasilitas

Fasilitas yang memadai, seperti ruang latihan yang luas dan peralatan yang berkualitas, sangat penting untuk mendukung proses latihan. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan keselamatan peserta (Chang & Chelladurai, 2003). Spengler et al. (2011), fasilitas yang berkualitas juga dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan peserta. Lingkungan latihan yang bersih dan nyaman dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi peserta untuk berpartisipasi dalam latihan (MacPhail et al., 2008). Weaver et al. (2000) menemukan bahwa lingkungan yang nyaman dan bersih berkontribusi pada persepsi positif terhadap kualitas latihan.

#### 5) Interaksi Sosial

Hubungan yang baik antara instruktur dan peserta serta di antara peserta sendiri dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan dukungan sosial, yang penting untuk keberhasilan latihan (Tsitskari et al., 2006). Baumeister dan Leary (1995), kebutuhan untuk merasa memiliki dan dukungan sosial adalah esensial dalam konteks kelompok. Dukungan sosial dari instruktur dan rekan latihan dapat meningkatkan motivasi dan komitmen peserta terhadap program latihan (MacPhail et al., 2008). Carron et al. (1996) juga menemukan bahwa dukungan sosial dapat meningkatkan keterlibatan dan kinerja dalam kegiatan olahraga.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Latihan yang berkualitas adalah hasil dari kombinasi berbagai elemen yang saling

mendukung, termasuk kompetensi instruktur, relevansi materi, metode pengajaran yang efektif, fasilitas yang memadai, dan interaksi sosial yang positif. Semua elemen ini harus dikelola dengan baik untuk mencapai hasil yang optimal dan meningkatkan kepuasan peserta

**d. Dimensi Kualitas Latihan**

1) Instruktur yang Berkualitas (Tjiptono, F., & Chandra, G. 2012)

Tjiptono dan Chandra dalam bukunya "*Service, Quality & Satisfaction,*" instruktur yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik penting yang mencakup kompetensi, pengalaman, kemampuan komunikasi, dan kemampuan untuk memotivasi. Instruktur yang berkualitas tidak hanya memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai materi yang diajarkan, tetapi juga mampu menyampaikannya dengan cara yang mudah dipahami oleh peserta latihan. Mereka juga memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk membangun hubungan yang positif dengan peserta dan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif.

2) Kesesuaian Program Latihan (Gronroos, C. 1984)

Christian Gronroos dalam bukunya "*Strategic Management and Marketing in the Service Sector*" menyatakan bahwa kesesuaian program latihan sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Program latihan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan peserta. Ini mencakup pemahaman akan berbagai level kemampuan peserta, tujuan latihan yang spesifik, dan kondisi fisik masing-masing individu. Program yang sesuai akan meningkatkan efektivitas latihan

dan mengurangi risiko cedera, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

- 3) Fasilitas dan Peralatan Tempat Latihan (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990)

Dalam karya mereka yang terkenal "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*," Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menekankan pentingnya fasilitas dan peralatan yang memadai dalam memberikan layanan berkualitas. Fasilitas yang baik mencakup ruangan yang bersih, nyaman, dan aman untuk digunakan. Peralatan yang digunakan harus modern, dalam kondisi baik, dan cukup jumlahnya untuk memenuhi kebutuhan semua peserta. Fasilitas dan peralatan yang baik akan meningkatkan pengalaman latihan peserta dan mengurangi gangguan selama sesi latihan.

- 4) Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990)

Selain fasilitas dan peralatan, kondisi dan lingkungan tempat latihan juga merupakan faktor penting Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Lingkungan latihan yang kondusif mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, ventilasi, pencahayaan, dan suhu ruangan. Lingkungan yang baik akan menciptakan suasana latihan yang menyenangkan dan meningkatkan konsentrasi peserta. Sebaliknya, lingkungan yang tidak nyaman dapat mengganggu latihan dan menurunkan kepuasan peserta.

Masing-masing faktor di atas saling terkait dan bersama-sama membentuk pengalaman latihan yang komprehensif. Penelitian

menunjukkan bahwa peningkatan dalam salah satu faktor dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan keseluruhan peserta. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara latihan untuk mempertimbangkan semua aspek ini dalam merancang dan mengelola program latihan mereka.

## 2. Kualitas Layanan

### a. Pengertian Kualitas Layanan

Definisi kualitas jasa (pelayanan) berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nasution, 2004, p. 47). Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2005), kualitas jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen (Berry, Zeithaml, Parasuraman 1990, p. 19).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (dikutip dalam Tjiptono, 1996, p. 60)

Kualitas layanan (*Service Quality*) Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para

pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan Wyckof (dalam Lovelock, 1988) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan definisi di atas, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai segala hal yang berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan ketepatan dalam penyampaiannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Kotler (1995) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu : kualitas layanan yang memuaskan (bila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan), kualitas layanan buruk (bila kualitas layanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan), kualitas layanan yang ideal (bila kualitas layanan yang diterima lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan).

### **b. Dimensi Kualitas Layanan (*Srvqual*)**

Barry et.al, (dalam Zeithaml et.al, 1993) pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai *Srvqual*. Dimensi-dimensi dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh industri jasa antara lain:

1) *Tangibles*

Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat-alat komunikasi yang dapat ditangkap panca indra konsumen.

2) *Reliability*

Keandalan dari pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3) *Responsiveness*

Rasa tanggung jawab dari pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat.

4) *Competence*

Kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan

5) *Courtesy*

Sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa dalam memberikan pelayanan.

6) *Credibility*

Keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen.

7) *Security*

Tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa.

8) *Access*

Kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi

9) *Communication*

Kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai.

#### 10) *Understanding*

Usaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

Kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut : (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990, p. 26), yaitu :

- 1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### c. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan

Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins sebagaimana dikutip Fandy Tjiptono (1996), dalam kualitas layanan ada 6 prinsip utama kualitas layanan dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, yaitu:

#### 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

#### 2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

#### 3) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dll.

6) Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi.

### **3. Selabora Karate FIKK UNY**

#### **a. Gambaran Umum Selabora Karate FIKK UNY**

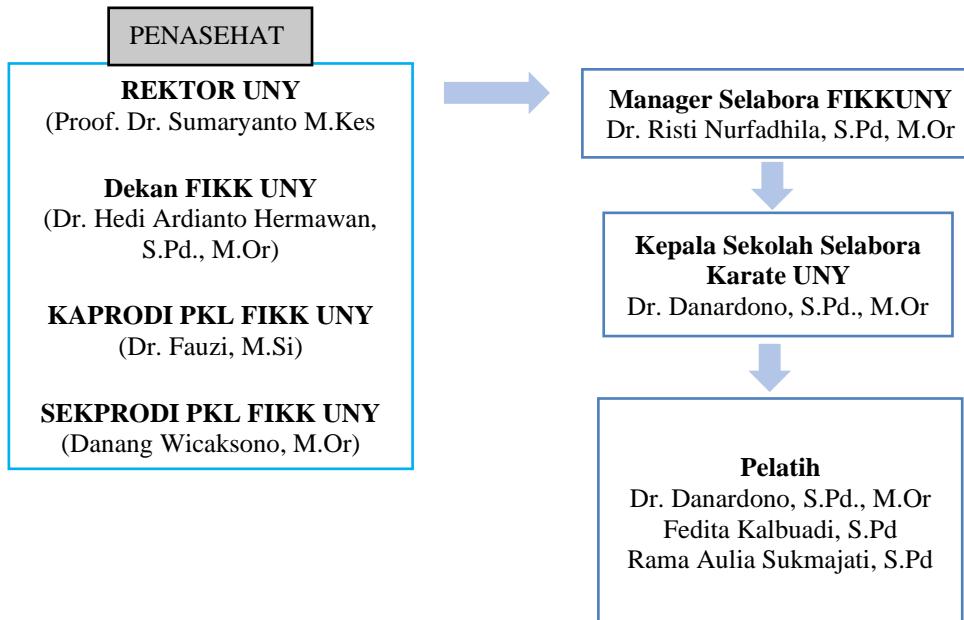
Sekolah Laboratorium Olahraga atau sering disebut Selabora Karate merupakan klub atau dojo olahraga Karate yang di bawah naungan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta dan

diketuai oleh Dr. Risti Nurfadila, S.Pd., M.Or dan koordinator Dr. Danardono, S.Pd., M.Or serta penanggung jawab Dr. Drs. Fauzi, M.Si. Selabora Karate FIKK UNY berada di Hall Beladiri Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta. Pertumbuhan dan perkembangan anak tidak hanya bergantung pada pendidikan formal, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan keluarga, masyarakat, dan berbagai organisasi yang bertanggung jawab atas pembinaan pertumbuhan dan perkembangan, seperti organisasi pemuda, pelajar, dan lembaga pendidikan lainnya seperti Sekolah Laboratorium Olahraga. Anak-anak yang bergabung dalam kegiatan olahraga di Selabora Karate FIKK UNY mungkin ter dorong oleh kepuasan yang mereka rasakan. Meskipun dalam kegiatan tersebut terdapat unsur latihan, namun bagi mereka, hal itu dianggap sebagai permainan atau hiburan. Dengan mengubah pendekatan olahraga dari kegiatan rekreasi menjadi kompetisi atau pencapaian yang membutuhkan penguasaan teknik yang lebih baik, akan diperlukan dukungan dalam hal tenaga, fasilitas, dan pendanaan. Hal ini akan menjadikan olahraga sebagai suatu pencapaian prestasi yang dapat terus berkembang.

**b. Bagan Struktur Organisasi SELABORA**

Selabora Karate FIKK UNY memiliki struktur koordinasi sebagai berikut:

Gambar 1. Bagan Struktur Selabora Karate FIKK UNY



### c. Profil Selabora Karate FIKK UNY

Selabora Karate FIKK UNY adalah sebuah organisasi karate yang berada di bawah naungan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta (FIK UNY). Organisasi ini didedikasikan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan karate di kalangan masyarakat umum. Sebelum bergabung pada selabora FIK UNY pada akhir tahun 2021 lalu, dojo karate uny masih dikelola oleh Unit Kegiatan Mahasiswa Karate (UKM) UNY. Penggabungan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan memperluas jangkauan kualitas layanan kepada masyarakat.

Saat ini anggota Selabora Karate FIKK UNY berasal dari berbagai kalangan masyarakat, terutama anak-anak yang masih bersekolah di tingkat SD dan SMP. Mereka datang untuk belajar karate tidak hanya untuk keterampilan fisik tetapi juga untuk membangun disiplin, etika, dan nilai-nilai moral yang kuat.

Selabora Karate FIKK UNY memiliki 3 pelatih yang berkompeten dan berpengalaman di dunia karate yaitu Sensei Dr. danardono, S.Pd., M.Or., Senpai Aulia Rama Sukmajati, S.Pd, dan senpai Fedita Kalbuadi, S.Pd. ketiga pelatih ini berperan penting memberikan pelatihan yang berkualitas dan memastikan setiap siswa mendapatkan perhatian dan bimbingan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selabora Karate FIKK UNY sering juga mengikuti mengikuti berbagai kejuaraan baik di tingkat regional maupun nasional, yang mengasah kemampuan siswa Selabora Karate FIKK UNY dan memperkenalkan prestasi Selabora Karate FIKK UNY di dunia karate.

## B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan mempunyai manfaat sebagai acuan peneliti agar penelitian yang dilaksanakan menjadi lebih jelas. Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian F. Ardhiyanto Nugroho (2001) yang berjudul “Manajemen Klub Bulutangkis di Kotamadya Yogyakarta Tahun 2001” dengan sampel yang digunakan saat itu adalah seluruh pengurus klub bulutangkis di Kotamadya Yogyakarta tahun 2001. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pengurus klub bulutangkis di Kotamadya Yogyakarta tahun 2001. Hasil penelitian menunjukkan 1) Perencanaan: baik 69,23% 2) Pengorganisasian: cukup baik 79,16% 3) Pelaksanaan: baik 84,52% 4) Pengawasan: cukup baik 71,42%
2. Penelitian H. Riswinda Luthfi (2022) Yang Berjudul “Kepuasan orangtua atlet pada pelayanan manajemen baru di Selabora Karate di FIK UNY Tahun 2022”

dengan sampel yang digunakan saat itu adalah orangtua atlet yang usianya 7-13 tahun. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu orangtua atlet pada pelayanan manajemen baru di Selabora Karate FIKK UNY. Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian harapan sebanyak 46 orangtua atlet (92%) berkategori sangat baik, 4 orangtua atlet (8%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. minat berkunjung kembali sebanyak 45 orangtua atlet (90%) berkategori sangat baik, 5 orangtua atlet (10%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang. ketersediaan merekomendasi sebanyak 41 orangtua atlet (82%) berkategori sangat baik, 9 orangtua atlet (18%) berkategori baik, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori cukup, kurang dan sangat kurang

3. Penelitian oleh Indri Kartini Tampanguma, Johny A. F Kalangi, Olivia Walangitan (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado” menggunakan sampel sebanyak 50 orang yang berstatus sebagai konsumen yang pernah melakukan pembelian di rumah es miangas. Kuesioner dalam penelitian ini memiliki 5 indikator variabel kualitas pelayanan dan 5 variabel kepuasan pelanggan. Melalui uji yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penelitian ini dengan persentase 69,9% atau berjumlah 35 orang. Sisanya responden laki-laki berjumlah 15 orang dengan persentase 30,1%.

## C. Kerangka Berpikir

Kualitas latihan dan layanan di Selabora Karate FIKK UNY merupakan dua faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk memahami bagaimana kedua faktor ini berperan, penting untuk mengidentifikasi komponen spesifik yang berkontribusi terhadap kualitas latihan dan layanan, serta bagaimana mereka mempengaruhi persepsi dan kepuasan anggota.

### 1. Kualitas Latihan

Kualitas latihan di Selabora Karate FIKK UNY mencakup beberapa aspek penting:

- a. Instruktur yang Berkualitas, Tjiptono dan Chandra dalam bukunya "*Service, Quality & Satisfaction,*" instruktur yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik penting yang mencakup kompetensi, pengalaman, kemampuan komunikasi, dan kemampuan untuk memotivasi. Instruktur yang berkualitas tidak hanya memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai materi yang diajarkan, tetapi juga mampu menyampaikannya dengan cara yang mudah dipahami oleh peserta latihan. Mereka juga memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk membangun hubungan yang positif dengan peserta dan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif.
- b. Kesesuaian Program Latihan, Christian Gronroos dalam bukunya "*Strategic Management and Marketing in the Service Sector*" menyatakan bahwa kesesuaian program latihan sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Program latihan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan peserta. Ini mencakup pemahaman akan

berbagai level kemampuan peserta, tujuan latihan yang spesifik, dan kondisi fisik masing-masing individu. Program yang sesuai akan meningkatkan efektivitas latihan dan mengurangi risiko cedera, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Fasilitas dan Peralatan Tempat Latihan Dalam karya mereka yang terkenal "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*," Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menekankan pentingnya fasilitas dan peralatan yang memadai dalam memberikan layanan berkualitas. Fasilitas yang baik mencakup ruangan yang bersih, nyaman, dan aman untuk digunakan. Peralatan yang digunakan harus modern, dalam kondisi baik, dan cukup jumlahnya untuk memenuhi kebutuhan semua peserta. Fasilitas dan peralatan yang baik akan meningkatkan pengalaman latihan peserta dan mengurangi gangguan selama sesi latihan.
- d. Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan Selain fasilitas dan peralatan, kondisi dan lingkungan tempat latihan juga merupakan faktor penting Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Lingkungan latihan yang kondusif mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, ventilasi, pencahayaan, dan suhu ruangan. Lingkungan yang baik akan menciptakan suasana latihan yang menyenangkan dan meningkatkan konsentrasi peserta. Sebaliknya, lingkungan yang tidak nyaman dapat mengganggu latihan dan menurunkan kepuasan peserta.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY melibatkan beberapa elemen utama:

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

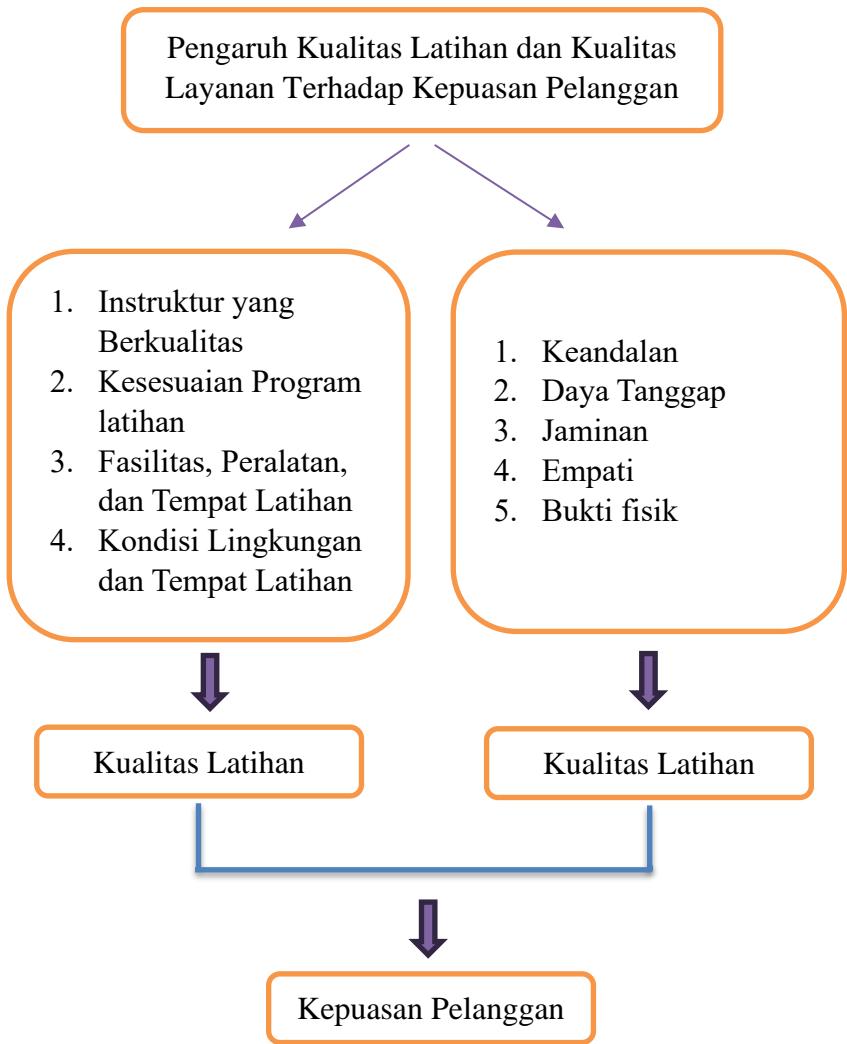
### 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi anggota terhadap kualitas latihan dan layanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengevaluasi sejauh mana kualitas latihan yang diberikan oleh Selabora Karate FIKK UNY mempengaruhi kepuasan anggota.
- b. Menilai pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan anggota.
- c. Mengidentifikasi aspek-aspek spesifik dari kualitas latihan dan layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota.
- d. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan berdasarkan temuan penelitian, dengan tujuan meningkatkan pengalaman dan kepuasan anggota di Selabora Karate FIKK UNY.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY, serta memberikan landasan untuk perbaikan berkelanjutan.

## Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian



Berdasarkan kerangka berpikir di atas, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh masing-masing variabel, yaitu kualitas latihan dan kualitas layanan, terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.

## **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah serta tujuan penelitian maka diperoleh hipotesis penelitian yaitu :

H1: Kualitas latihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY

H3: Kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Suharsimi Arikunto dalam Hidayah, R. L. (2022) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Sugiyono dalam Hidayah, R. L. (2022) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Singarimbun dalam Hidayah, R. L. (2022) dalam metode penelitian survei mengatakan bahwa penelitian survei adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”. “ survei adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data berupa variabel, unit atau individu dalam waktu yang bersamaan, data dikumpulkan melalui individu atau sampel fisik tertentu dengan tujuan agar dapat menggeneralisasikan terhadap apa yang diteliti. Variabel yang dikumpulkan dapat bersifat fisik maupun sosial” Tika (1997, p. 9).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, peneliti dimungkinkan untuk bisa menggunakan antar variabel, menguji hipotesis mengembangkan generalisasi dan juga bisa mengembangkan teori yang memiliki validitas universal. Menurut Sudaryono (2016, pp. 12-13) metode penelitian deskriptif

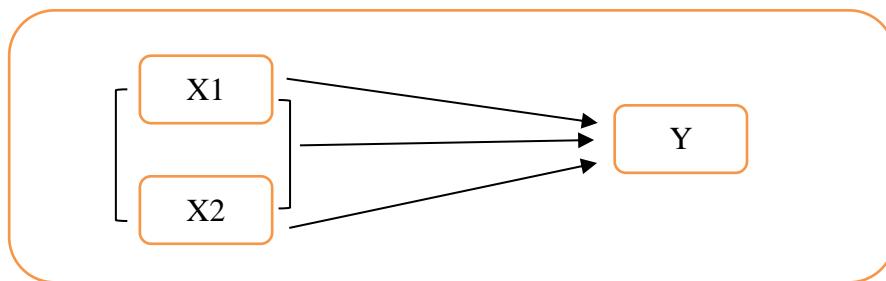
merupakan metode yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya, peneliti tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan terhadap objek penelitian karena semua peristiwa berjalan seperti apa adanya.

## 2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah model hubungan variabel ganda dengan satu variabel dependen dan dua variabel independen. Ciri khas dari desain ini adalah terdapat dua variabel independen, yaitu X1 dan X2, serta satu variabel dependen, yaitu Y. Untuk menganalisis hubungan antara X1 dengan Y dan X2 dengan Y, digunakan teknik korelasi sederhana. Sementara itu, untuk menganalisis hubungan antara X1 dan X2 secara bersamaan terhadap Y, digunakan teknik korelasi ganda.

Independent X1 "kualitas latihan", dan X2 adalah "kualitas layanan" terhadap Y "kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY". Adapun pola desain penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 3. Desain Penelitian



(Sumber: Sugiyono 2023, p. 74)

Keterangan:

X1 = Kualitas Latihan

X2 = Kualitas Layanan

Y = Kepuasan Pelanggan

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

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Juli sampai tanggal 5 Juli 2024.

### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di Hall Beladiri Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta dan Google form.

## **C. Populasi dan sampel**

### **1. Populasi**

Arikunto (2010, p. 108), menyatakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sugiyono dalam (Hidayah, R. L. 2022) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh orangtua siswa yang mengikuti latihan di Selabora Karate FIKK UNY sebanyak 54 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010, p. 109). Sugiyono (2007, p. 56) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode *quota sampling* dengan cara menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang.

## **D. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Dasar penyusunan definisi operasional variabel penelitian ini adalah teori teori yang telah disusun pada bab 2, teori-teori tersebut dikritisi dan dilakukan justifikasi atau dioperasionalkan dalam bentuk variabel. Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju, Indrianto (dalam Asnawi dan Masyhuri, 2011, p. 163).

Variabel adalah salah satu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan sebagai segala sesuatu yang akan dijadikan objek pengamatan penelitian. Arikunto, (2010, p. 118) menyatakan bahwa “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut :

### **1. Variabel Bebas (Independent Variable)**

Sugiyono (2013) variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependent). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas latihan dan kualitas layanan.

Dimensi kualitas latihan sebagai berikut:

- a) Instruktur yang Berkualitas (Tjiptono, F., & Chandra, G. 2012) instruktur yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik penting yang mencakup kompetensi, pengalaman, kemampuan komunikasi, dan kemampuan untuk memotivasi.

- b) Kesesuaian Program Latihan (Gronroos, C. 1984) kesesuaian program latihan sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Program latihan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan peserta
- c) Fasilitas dan Peralatan Tempat Latihan (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990) pentingnya fasilitas dan peralatan yang memadai dalam memberikan layanan berkualitas. Fasilitas yang baik mencakup ruangan yang bersih, nyaman, dan aman untuk digunakan. Peralatan yang digunakan harus modern, dalam kondisi baik, dan cukup jumlahnya untuk memenuhi kebutuhan semua peserta. Fasilitas dan peralatan yang baik akan meningkatkan pengalaman latihan peserta dan mengurangi gangguan selama sesi latihan.
- d) Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990) lingkungan latihan yang kondusif mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, ventilasi, pencahayaan, dan suhu ruangan. Lingkungan yang baik akan menciptakan suasana latihan yang menyenangkan dan meningkatkan konsentrasi peserta. Sebaliknya, lingkungan yang tidak nyaman dapat mengganggu latihan dan menurunkan kepuasan peserta.

Dimensi kualitas layanan (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990 : 26), yaitu :

- a) Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- b) Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d) Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e) Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

## 2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas Sugiyono (2011, p. 39). Variabel Terikat dalam penelitian ini kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan pendapat Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004, p. 101), yaitu:

- a) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

- b) Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c) Kesediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

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

### **1. Instrumen penelitian**

Dengan adanya faktor di atas dapat diketahui penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner untuk mendapatkan data tentang kepuasan pelanggan pada kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY. Kualitas latihan dan layanan dikatakan memuaskan apabila harapan dan kenyataan seimbang. Namun apabila kualitas latihan dan layanan dikatakan tidak memuaskan berarti harapan tidak sesuai dengan kenyataan. Suharsimi Arikunto (2006, p. 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini menggunakan angket. Sudjana (2002, p. 8) berpendapat angket adalah cara mengumpulkan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun dengan sedemikian rupa sehingga calon responden tinggal mengisi atau menandai dengan mudah dan cepat. Instrumen penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Riswinda L (2022).

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup, Suharsimi Arikunto (2006, pp. 102-103) angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda checklist (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu, sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban, yaitu: Sangat memuaskan (SS) dengan skor 4, memuaskan (S) dengan skor 3, tidak memuaskan (TS) dengan skor 2, sangat tidak memuaskan (STS) dengan skor 1.

Tabel 1. Skala Likert Penelitian

Pernyataan	Kode	Skor
Sangat Puas	SP	4
Puas	P	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Penyusunan instrumen, Hadi (1991: 9), menyatakan bahwa digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk kisi-kisi dalam menyusun instrumen.
- b) Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrumen penelitian.
- c) Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari dosen pembimbing atau ahli.
- d) Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrumen penelitian pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Jumlah
Kualitas Latihan	1. Instruktur yang berkualitas Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
	2. Kesesuaian program latihan dalam Gronroos, C. (1984)	8, 9, 10, 11	4
	3. Fasilitas dan peralatan tempat latihan (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990)	12, 13, 14	3
	4. kondisi dan lingkungan tempat latihan (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990)	15, 16, 17, 18	4
Kualitas layanan (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990 : 26)	5. Reliability ( <i>Keandalan</i> )	19, 20, 21	3
	6. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	22, 23, 24	3
	7. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	25, 26, 27	3
	8. Empati ( <i>Empathy</i> )	28, 29, 30	3
	9. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	31, 32, 33	3
Kepuasan Pelanggan dalam Hawkins	10. Kesesuaian harapan	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	7
		41, 42, 43, 44, 45	5

dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101)	11. Minat Berkunjung Kembali		
	12. Kesediaan untuk merekomendasika n	46, 47, 48, 49, 50	5
Jumlah			50

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan menyebar angket kepada orangtua yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut: (1) Peneliti mengurus surat izin penelitian dari fakultas, kemudian peneliti menemui pihak Selabora untuk meminta izin. (2) Peneliti mencari data orangtua atlet di Selabora Karate FIKK UNY selanjutnya peneliti menentukan jumlah responden yang menjadi subjek penelitian. (3) Setelah ditentukan besarnya sampel yang akan diteliti, peneliti menyebarkan angket kepada responden dengan cara membagikan link *google form* melalui grup *WhatsApp* anggota karate UNY. (4) Selanjutnya peneliti menunggu responden mengisi angket. (5) Setelah memperoleh data penelitian, kemudian melakukan analisis dari hasil angket, selanjutnya peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

## F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diuji cobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Arikunto (2010, p. 92), bahwa tujuan diadakannya uji coba antara lain

untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen penelitian dan mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen.

### **1. Uji Validitas**

Arikunto dalam Ruswinda (2022) menyatakan bahwa “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2011).

Instrumen pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang diuji coba di Selabora Karate FIKK UNY kemudian langsung disebarluaskan oleh peneliti ke orangtua siswa. Setelah terkumpul data kemudian di analisis dan di uji valid dan reliabel atau tidak. Setelah diuji dan hasilnya valid dan reliabel, peneliti menggunakan hasil uji validitas dan instrumen tersebut sebagai hasil penelitian sesungguhnya yaitu di Selabora Karate FIKK UNY.

Uji validitas yang digunakan dalam skala kualitas latihan, skala kualitas layanan, dan skala kepuasan pelanggan adalah menggunakan uji validitas isi. Uji validitas isi pada skala menggunakan expert judgment yang dilakukan oleh ibu Diana Rahmawati,S.E., M.Si sebagai ahli materi dan sensei Dr.Danardono, S.Pd., M.Or. sebagai ahli expert judgment isi , untuk mengetahui apakah kalimat yang digunakan pada item dapat dipahami dan apakah sudah mewakili aspek-aspek kualitas latihan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di

Selabora Karate FIKK UNY, untuk mengetahui apakah kalimat yang digunakan pada item dapat dipahami dan apakah sudah mewakili aspek-aspek kualitas latihan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil uji coba 50 butir pernyataan dan 30 responden. Dari hasil uji validitas dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai validitas total instrumen penelitian sebesar 0.846, sehingga dapat dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010, p. 41). Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan shahih saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk memperoleh reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010, p. 47). Pada penelitian ini rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 22.

Peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menilai keandalan instrumen dalam penelitian ini. Analisis keterandalan butir pada penelitian ini hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan shahih saja dan bukan semua butir yang belum diuji. panduan atau kriteria yang diberikan oleh Nunnally, (1969) yang sudah ditetapkan maka berdasarkan kriteria tersebut hasil akan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Dari hasil uji coba 30 butir pernyataan dan 30 responden. Dari uji reliabilitas dengan taraf signifikansi 5%, didapat koefisien reliabilitas sebesar 0.944 yang artinya reliabel.

## **G. Teknik Analisis Data**

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan teknik analisis berganda untuk menguji pengaruh simultan dari variabel independen (kualitas latihan dan kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Namun sebelum melakukan uji regresi berganda akan dilakukan uji prasyarat terlebih dahulu yaitu uji asumsi klasik

### **1. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)**

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data. Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang dilakukan. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak. Jika  $p\text{-value} < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal, dan apabila  $p\text{-value} > 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Uji normalitas menggunakan alat bantu perangkat lunak SPSS.

### **2. Uji Heteroskedastisitas (*Spearman's Rho*)**

Untuk mengetahui ada atau tidaknya masalah heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Spearman's Rho*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji Spearman Rho yaitu jika nilai signifikansi atau *Sig. (2-tailed)*  $> 0.05$  maka tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi atau *Sig. (2-tailed)*  $< 0.05$  maka terdapat masalah heteroskedastisitas.

### **3. Uji autokorelasi (*Breusch-Godfrey*)**

Uji autokorelasi digunakan untuk memeriksa apakah terdapat korelasi antara residual yang berdekatan dalam model regresi. Dengan pengambilan

keputusan jika hasil regresi pada koefisien parameter untuk residual LAG memiliki nilai  $\text{Sig.} > 0.05$  berarti tidak terdapat masalah autokorelasi. Begitu juga dengan sebaliknya, jika hasil regresi pada koefisien parameter untuk residual LAG memiliki nilai  $\text{Sig.} < 0.05$  berarti terdapat masalah autokorelasi secara signifikan satu sama lain.

#### **4. Uji Multikolinearitas (*Variance Inflation Factor*)**

Uji VIF ini digunakan untuk memeriksa seberapa kuat hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Jika nilai VIF  $< 10$  menunjukkan bahwa tidak ada signifikan dalam model. Jika nilai VIF  $> 10$  menunjukkan bahwa ada multikolinieritas yang mungkin mempengaruhi keandalan estimasi koefisien regresi.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Data

###### a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah orangtua siswa Selabora Karate FIKK UNY yang terdaftar secara aktif di Selabora Karate FIKK UNY. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden.

Tabel 3. Deskripsi Data Responden

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki Laki	20	66,67 %
Perempuan	10	33,33 %
Jumlah	30	100%
<b>lama Mengikuti latihan</b>		
0-1 Tahun	4	13,33 %
1-2 Tahun	5	16,67 %
2-3 Tahun	7	23,33%
> 3 Tahun	14	46,67 %
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 jumlah responden yang paling banyak dikumpulkan adalah yang telah lama mengikuti latihan di Selabora Karate FIKK UNY > 3 tahun sebanyak 14 orang atau 46,67%, sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang telah lama mengikuti latihan di Selabora Karate FIKK UNY 0-1 tahun sebanyak 4 orang atau 13,33%. Dari total seluruh siswa menjadi subjek penelitian ini.

### b. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu, kualitas latihan (X1), kualitas layanan (X2), dan kepuasan pelanggan (Y), dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Median	Std. Dev	Minimum	Maximum
Kaltas Latihan (X1)	56,27	54,00	5,675	46	68
Kualitas Layanan (X2)	45,63	45,00	4,678	35	60
Kepuasan Pelanggan (Y)	53,17	51,00	5,453	46	68

Berdasarkan tabel 4 di atas, variabel X1 (Kualitas Latihan) memperoleh mean 56,27 nilai median 54, standar deviasi 5,678, nilai minimum sebesar 46, dan nilai maximum 68. variabel X2 (Kualitas Layanan) memperoleh mean 45,63 nilai median 45, standar deviasi 4,678, nilai minimum sebesar 35, dan nilai maximum 60. variabel Y (Kepuasan Pelanggan) memperoleh mean 53,17 nilai median 51, standar deviasi 5,453, nilai minimum sebesar 46, dan nilai maximum 68.

## 2. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Tingkat kepuasan orangtua siswa pada kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY. Yang diungkapkan dengan total 50 butir pernyataan, yang terbagi menjadi tiga faktor yaitu faktor kualitas latihan, faktor kualitas layanan, dan faktor kepuasan pelanggan. Faktor kualitas latihan memiliki 18 butir pernyataan terdiri dari 4 indikator yaitu, instruktur yang berkualitas 7 butir pernyataan, kesesuaian terhadap program latihan 4 butir pernyataan, indikator fasilitas, peralatan, dan tempat latihan 3 butir pernyataan, dan indikator kondisi lingkungan dan tempat latihan 4 butir

pernyataan. Faktor kualitas layanan terdapat 15 butir pernyataan, terdiri dari 5 indikator yaitu, indikator keandalan (*reliability*) 3 butir pernyataan, indikator daya tanggap (*responsiveness*) 3 butir pernyataan, indikator jaminan (*assurance*) 3 butir pernyataan, indikator empati (*empathy*) 3 butir pernyataan, indikator bukti fisik (*tangibles*) 3 butir pernyataan. Faktor kepuasan pelanggan memiliki 17 butir pernyataan, terdiri dari 3 indikator yaitu, indikator kesesuaian harapan 7 butir pernyataan, indikator minat berkunjung kembali 5 butir pernyataan, indikator kesediaan untuk merekomendasikan 5 butir pernyataan.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan orangtua siswa pada kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY dalam kategori puas. Secara detail kategori sangat puas sebesar 20% dengan frekuensi 6 orangtua siswa, kategori puas sebesar 76,67% dengan frekuensi 23 orangtua siswa, kategori tidak puas sebesar 3.33% dengan frekuensi 1 orangtua siswa, dan untuk kategori sangat tidak puas sebesar 0% dengan frekuensi 0 orangtua siswa.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa kepuasan orangtua siswa terhadap kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY yaitu puas apabila dilihat dari hasil penelitian ini. Hal ini karena kualitas latihan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Selabora Karate FIKK UNY sesuai dengan yang diharapkan konsumen atau pelanggan dalam hal ini orangtua siswa. Sementara yang masih kurang yaitu kehadiran tepat waktu instruktur atau pelatih, sehingga orangtua siswa banyak yang mengeluh terhadap kehadiran tepat waktu pelatih. Secara detail pengaruh kualitas latihan

dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 68 butir pernyataan dan terbagi dalam 3 faktor yaitu, faktor kualitas latihan, faktor kualitas layanan , dan faktor kepuasan pelanggan sebagai berikut:

#### a. Faktor Kualitas Latihan

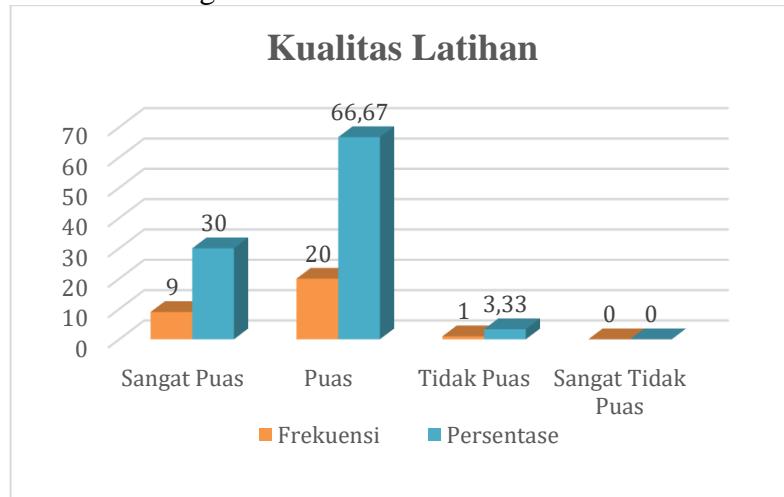
Hasil penelitian faktor kualitas latihan dalam penelitian ini diukur dengan 18 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas latihan:

Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	58,6 - 72	8	26.67%
2	Puas	44 - 58,5	21	70%
3	Tidak Puas	31,6 - 45	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	18 - 31,5	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas latihan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini

Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas menunjukkan pada faktor kualitas latihan sebanyak 8 orangtua siswa (26,67%) berkategori sangat puas, 21 orangtua siswa (70%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori

tidak puas, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas latihan dalam kategori puas, maka Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 73,33% lagi layanan mereka supaya tingkat kepuasan orangtua terhadap faktor kualitas latihan di Selabora Karate FIKK UNY menjadi sangat puas.

### 1) Instruktur yang Berkualitas

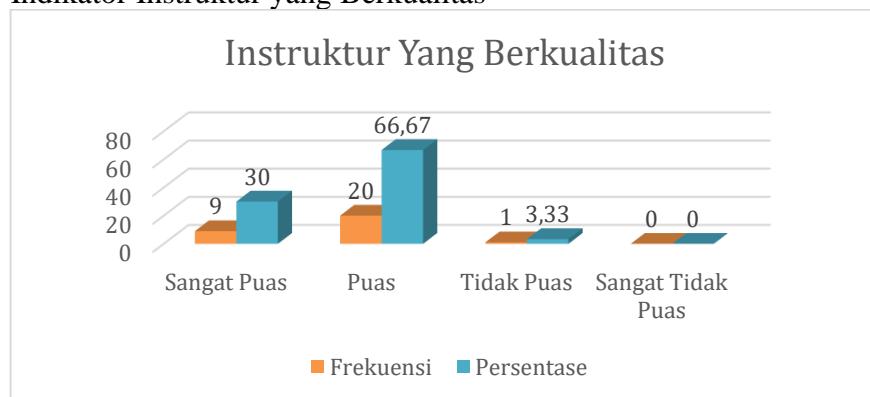
Hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator instruktur yang berkualitas dalam penelitian diukur dalam 7 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator instruktur yang berkualitas sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Instruktur yang Berkualitas

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	22,76 - 28	9	30%
2	Puas	17,76 - 22,75	20	66.67%
3	Tidak Puas	12,26 - 17,75	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	7 - 12,25	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas latihan indikator instruktur yang berkualitas apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5. Diagram Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Instruktur yang Berkualitas



Berdasarkan tabel dan gambar di atas menunjukkan pada faktor kualitas latihan indikator instruktur yang berkualitas ,sebanyak 9 orangtua siwa (30%) berkategori sangat puas, 20 orangtua siswa (66,67%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas latihan indikator instruktur yang berkualitas dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 70% lagi agar faktor kualitas latihan indikator instruktur yang berkualitas menjadi sangat puas.

## 2) Kesesuaian Terhadap Program Latihan

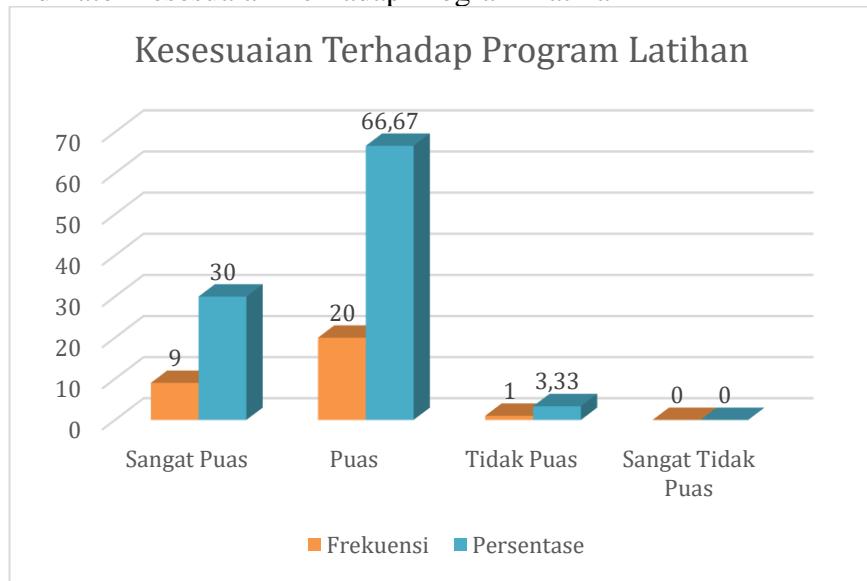
Hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator kesesuaian terhadap program latihan dalam penelitian diukur dalam 4 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator kesesuaian terhadap program latihan sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator kesesuaian Terhadap Program Latihan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	14 - 16	9	30%
2	Puas	11 - 13	20	66.67%
3	Tidak Puas	8 - 10	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	4 - 7	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian Kualitas Latihan indikator kesesuaian terhadap program latihan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator kesesuaian Terhadap Program Latihan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas menunjukkan pada faktor kualitas latihan indikator kesesuaian terhadap program latihan ,sebanyak 9 orangtua siswa (30%) berkategori sangat puas, 20 orangtua siswa (66,67%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas latihan indikator kesesuaian terhadap program latihan dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 70% lagi agar faktor kualitas latihan indikator kesesuaian terhadap program latihan menjadi sangat puas.

### 3) Fasilitas, Peralatan, dan Tempat Latihan

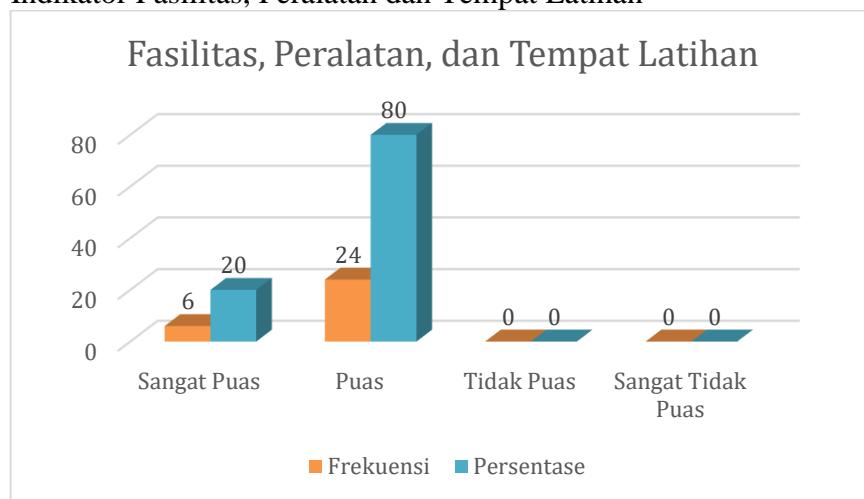
Hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator fasilitas, peralatan dan tempat latihan dalam penelitian diukur dalam 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator fasilitas, peralatan dan tempat latihan sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Fasilitas, Peralatan dan Tempat Latihan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	9,76 - 12	6	20%
2	Puas	7,51 - 9,75	24	80%
3	Tidak Puas	5,26 - 7,50	0	0%
4	Sangat Tidak Puas	3 - 5,25	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas latihan indikator fasilitas, peralatan dan tempat latihan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Fasilitas, Peralatan dan Tempat Latihan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas menunjukkan pada faktor kualitas latihan indikator fasilitas, peralatan dan tempat latihan ,sebanyak 6 orangtua siswa (20%) berkategori sangat puas, 24 orangtua siswa (80%) berkategori puas, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori tidak puas dan, sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas latihan indikator fasilitas, peralatan, dan tempat latihan dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 80% lagi agar faktor kualitas latihan indikator fasilitas, peralatan, dan tempat latihan menjadi sangat puas.

#### 4) Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan

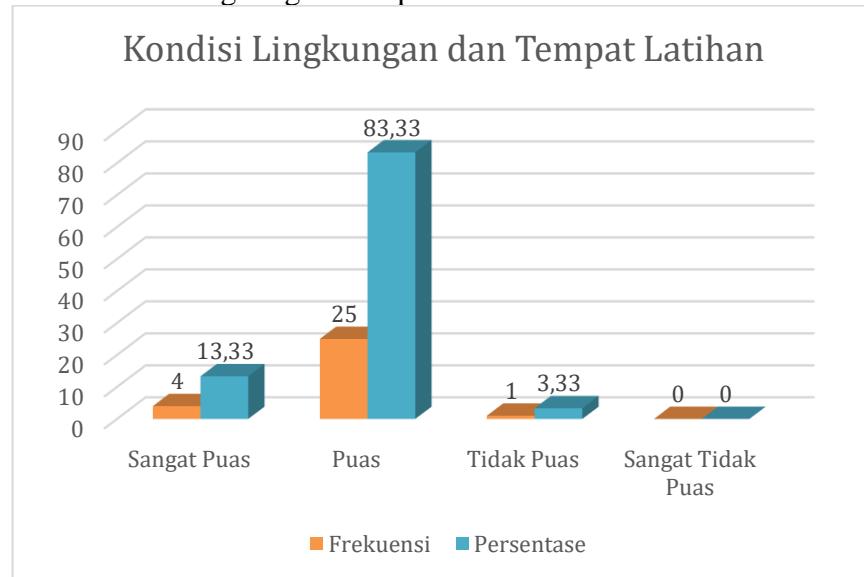
Hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator kondisi dan lingkungan tempat latihan dalam penelitian diukur dalam 4 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas latihan indikator kondisi lingkungan dan tempat latihan sebagai berikut:

Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	14 - 16	4	13.33%
2	Puas	11 - 13	25	83.33%
3	Tidak Puas	8 - 10	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	4 - 7	0	0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian kualitas latihan indikator kondisi lingkungan dan tempat latihan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 8. Hasil Penelitian Faktor Kualitas Latihan Indikator Kondisi dan Lingkungan Tempat Latihan



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas latihan indikator kondisi lingkungan dan tempat latihan ,sebanyak 4 orangtua siswa (13,33%) berkategori sangat puas, 25 orangtua siswa (83,33%) berkategori

puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas latihan indikator kondisi lingkungan dan tempat latihan dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 86.67% lagi agar faktor kualitas latihan indikator kondisi lingkungan dan tempat latihan menjadi sangat puas.

#### b. Faktor Kualitas Layanan

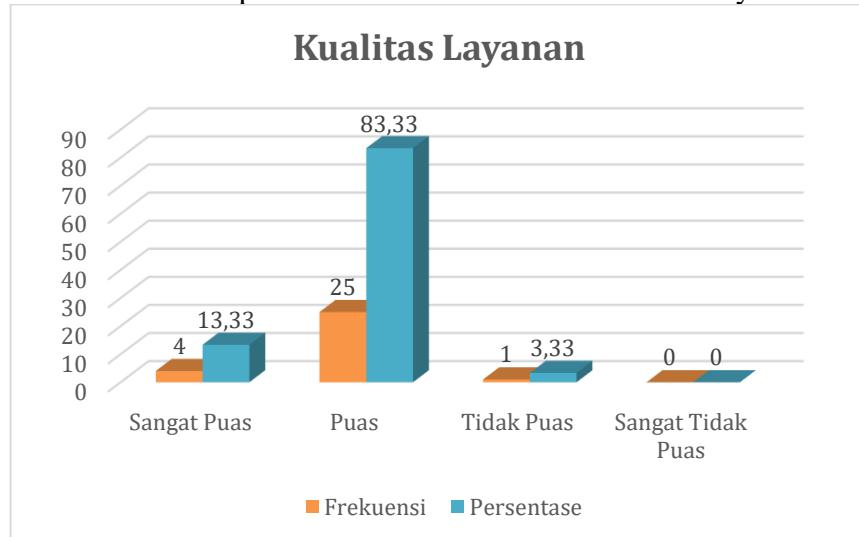
Hasil penelitian faktor kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan 15 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas latihan:

Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	48,76-60	4	13.33%
2	Puas	37,51-48,75	25	83.33%
3	Tidak Puas	26,26-37,50	1	3.333%
4	Sangat Tidak Puas	15-26,25	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

penelitian kualitas layanan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas layanan sebanyak 4 orangtua siwa (13,33%) berkategori sangat puas, 25 orangtua siswa (83,33%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak ada orangtua yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas layanan dalam kategori puas. Maka Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 86,67% lagi layanan mereka supaya tingkat kepuasan orangtua terhadap faktor kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY menjadi sangat puas.

### 1) Keandalan (*Reliability*)

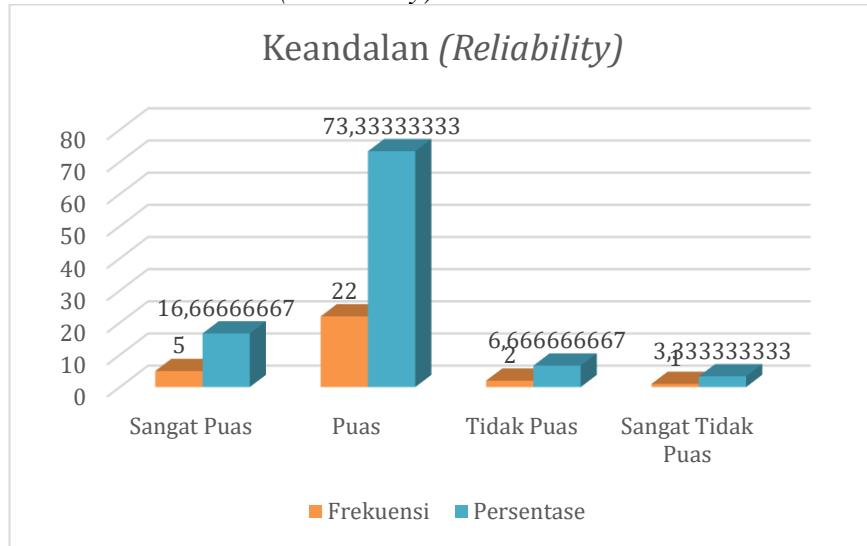
Hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator keandalan (*reliability*) dalam penelitian diukur dalam 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator keandalan (*reliability*) latihan sebagai berikut:

Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Keandalan (*Reliability*)

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	9,76 - 12	5	16.67%
2	Puas	7,51 - 9,75	22	73.33%
3	Tidak Puas	5,26 - 7,50	2	6.67%
4	Sangat Tidak Puas	3 - 5,25	1	3.33%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas layanan indikator keandalan (*reliability*) apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Keandalan (*Reliability*)



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas layanan indikator keandalan (*reliability*) sebanyak 5 orangtua siswa (16,367%) berkategori sangat puas, 22 orangtua siswa (73,33%) berkategori puas, 2 orangtua siswa (6,67%) berkategori tidak puas, dan 1 orangtua siswa (3.33%) yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas layanan indikator keandalan (*reliability*) dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 83,33% lagi agar faktor layanan indikator keandalan (*reliability*) menjadi sangat puas.

## 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian diukur dalam 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator daya tanggap (*responsiveness*) latihan sebagai berikut:

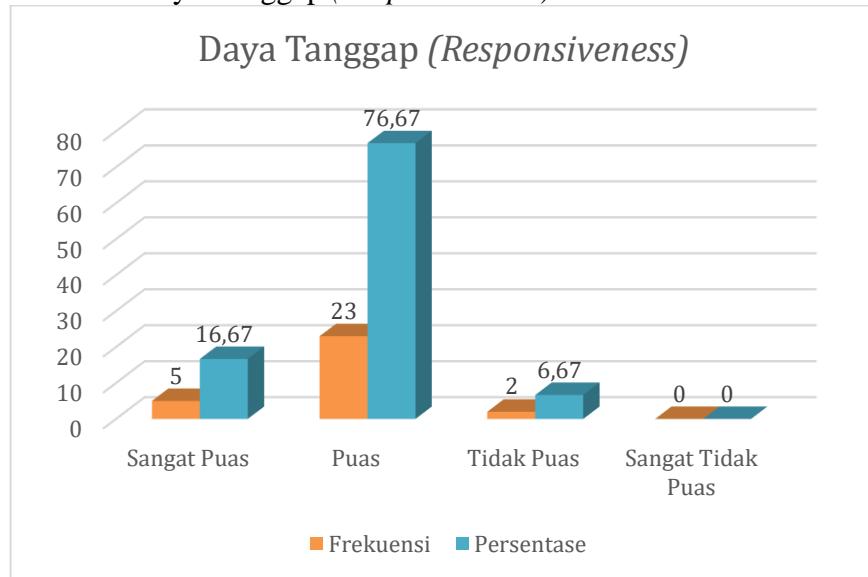
Tabel 12. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	9,76 - 12	5	16.67 %
2	Puas	7,51 - 9,75	23	76.67%
3	Tidak Puas	5,26 - 7,50	2	6.67%
4	Sangat Tidak Puas	3-5,25	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100 %</b>

Hasil penelitian kualitas layanan indikator daya tanggap

(*responsiveness*) apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas layanan indikator daya tanggap (*responsiveness*). Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas layanan indikator daya tanggap (*responsiveness*) dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 83,33% lagi agar faktor layanan indikator daya tanggap (*responsiveness*) menjadi sangat puas.

### 3) Jaminan (*Assurance*)

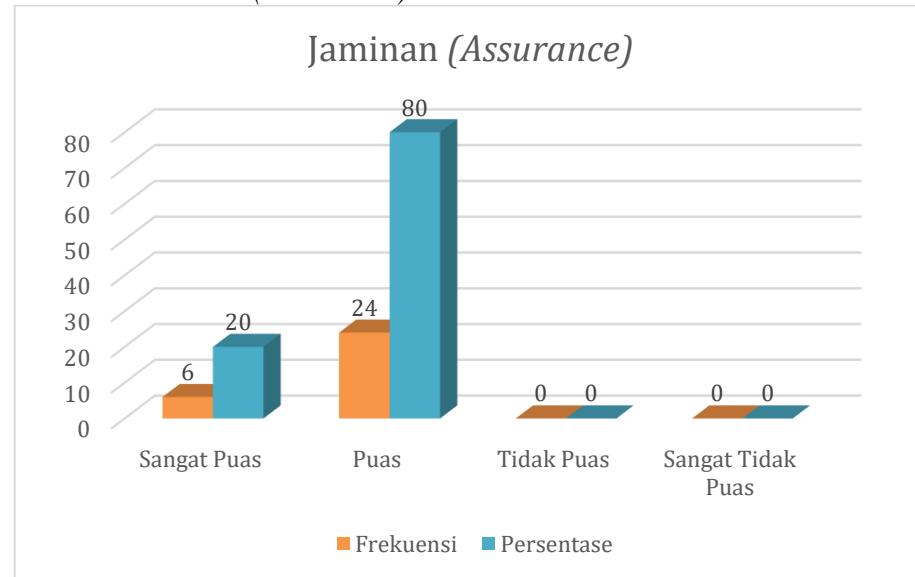
Hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator jaminan (*assurance*) dalam penelitian diukur dalam 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator Jaminan (*assurance*) latihan sebagai berikut:

Tabel 13. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Jaminan (*Assurance*)

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	9,76 - 12	6	20%
2	Puas	7,51 - 9,75	24	80%
3	Tidak Puas	5,26 - 7,50	0	0
4	Sangat Tidak Puas	3 - 5,25	0	0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas layanan indikator jaminan (*assurance*) apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 12. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Jaminan (*Assurance*)



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas layanan indikator jaminan (*assurance*) sebanyak 6 orangtua siwa (20%) berkategori

sangat puas, 24 orangtua siswa (80%) berkategori puas, sedangkan tidak orangtua siswa yang berkategori tidak puas dan, sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas layanan indikator jaminan (*assurance*) dalam kategori puas.

#### 4) Empati (*Empathy*)

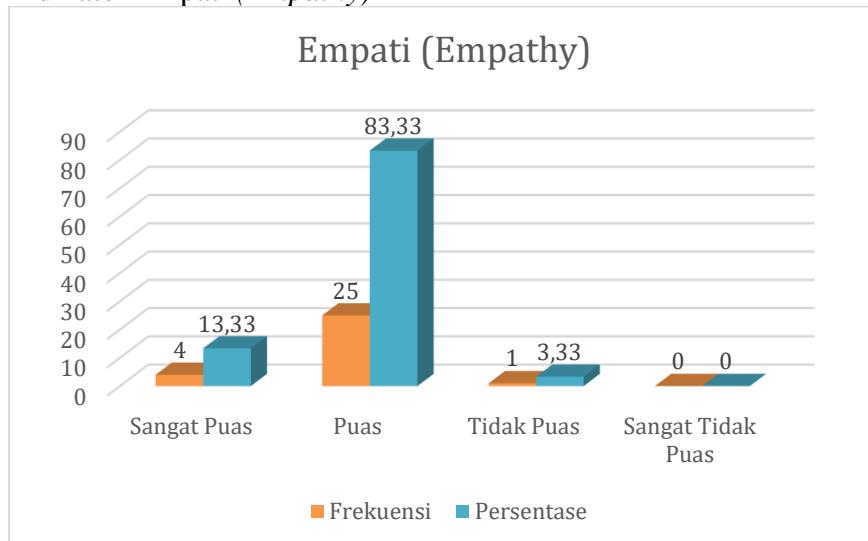
Hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator empati (*empathy*) dalam penelitian diukur dalam 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator empati (*empathy*) sebagai berikut:

Tabel 14. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Empati (*Empathy*)

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	9,76 - 12	4	13.33%
2	Puas	7,51 - 9,75	25	83.33%
3	Tidak Puas	5,26 - 7,50	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	3 - 5,25	0	0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas layanan indikator empati (*empathy*) apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 13. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Empati (*Empathy*)



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas layanan indikator empati (*empathy*) sebanyak 4 orangtua siswa (13,33%) berkategori sangat puas, 24 orangtua siswa (83,33%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak orangtua siswa yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas layanan indikator empati (*empathy*) dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 83,33% lagi agar faktor layanan indikator empati (*empathy*) menjadi sangat puas.

##### 5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

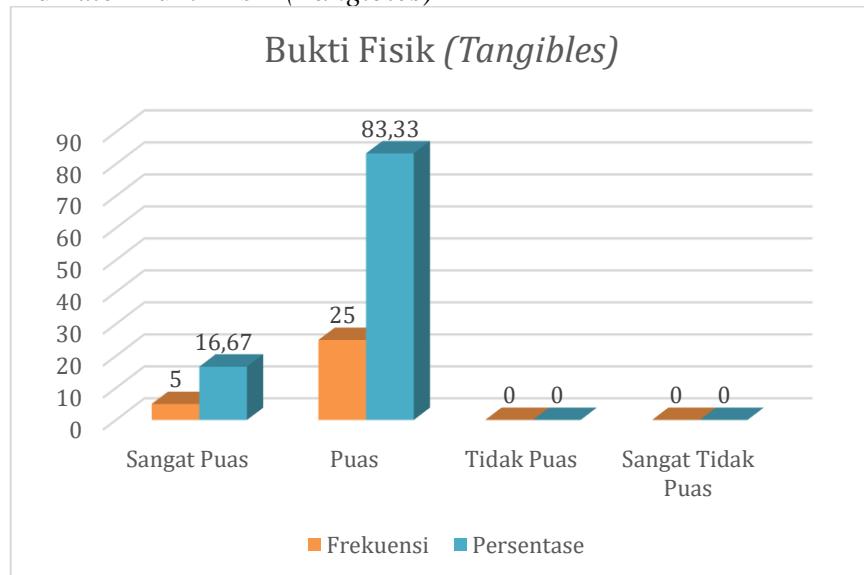
Hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian diukur dalam 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kualitas layanan indikator bukti fisik (*tangibles*) sebagai berikut:

Tabel 15. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	9,76-12	5	16.67%
2	Puas	7,51-9,75	25	83.33%
3	Tidak Puas	5,26-7,50	0	0
4	Sangat Tidak Puas	3-5,25	0	0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian kualitas layanan indikator bukti fisik (*tangibles*) apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 14. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kualitas Layanan Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kualitas layanan indikator bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 5 orangtua siswa (16,67%) berkategori sangat puas, 25 orangtua siswa (83,33%) berkategori puas, sedangkan tidak orangtua siswa yang berkategori tidak puas dan, sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kualitas layanan indikator bukti fisik (*tangibles*) dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 83,33% lagi agar faktor layanan indikator keandalan (*reliability*) menjadi sangat puas.

### c. Faktor Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur dengan 17 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan:

Tabel 16. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan

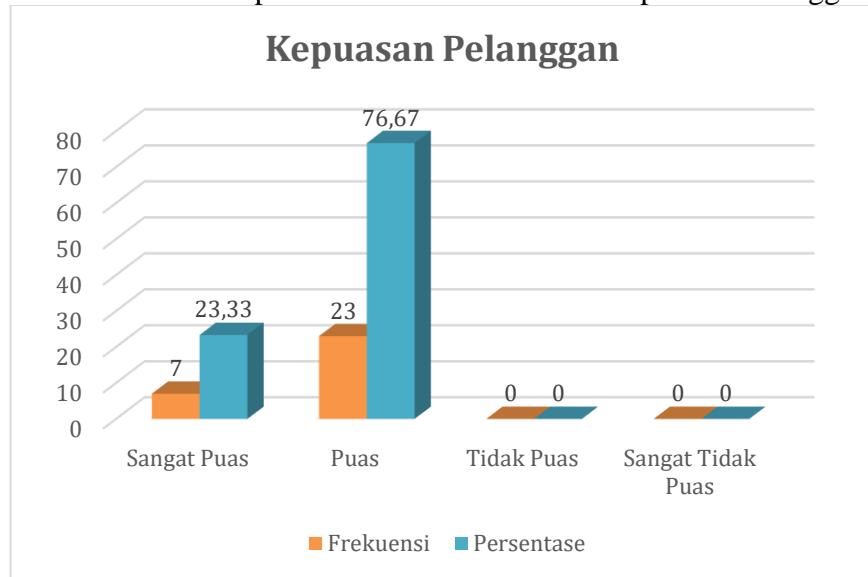
No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	52,26 - 68	7	23.33%
2	Puas	42,51 - 55,25	23	76.67%
3	Tidak Puas	29,76 - 42,50	0	0

4	Sangat Tidak Puas	17 - 29,75	0	0
	<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan apabila ditampilkan

dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 15. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kepuasan pelanggan sebanyak 7 orangtua siswa (23,33%) berkategori sangat puas, 23 orangtua siswa (76,67%) berkategori puas, sedangkan tidak orangtua siswa yang berkategori tidak puas dan, sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kepuasan pelanggan dalam kategori puas. Maka Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 76,67% lagi layanan mereka supaya tingkat kepuasan orangtua terhadap faktor kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY menjadi sangat puas.

### 1) Kesesuaian Harapan

Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan dalam penelitian diukur dalam 7 butir pertanyaan dengan rentang skor

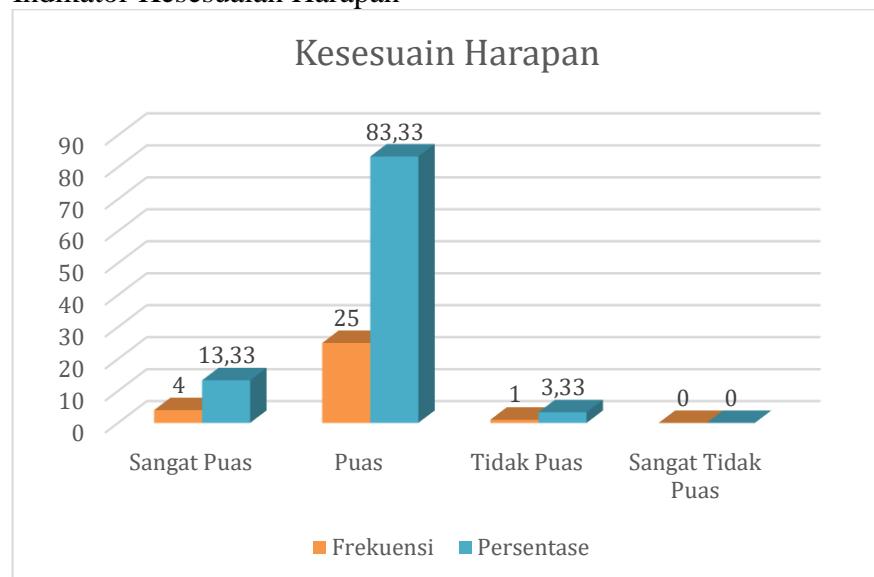
1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan sebagai berikut:

Tabel 17. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesesuaian Harapan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	22,76 - 28	4	13.33%
2	Puas	17,51 - 22,75	25	83.33%
3	Tidak Puas	12,26 - 17,50	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	7 - 12,25	0	0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 16. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesesuaian Harapan



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan, sebanyak 4 orangtua siswa (13,33%) berkategori sangat puas, 25 orangtua siswa (83,33%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak orangtua siswa yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor

kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 86,67% lagi agar faktor kepuasan pelanggan indikator kesesuaian harapan menjadi sangat puas.

## 2) Minat Berkunjung Kembali

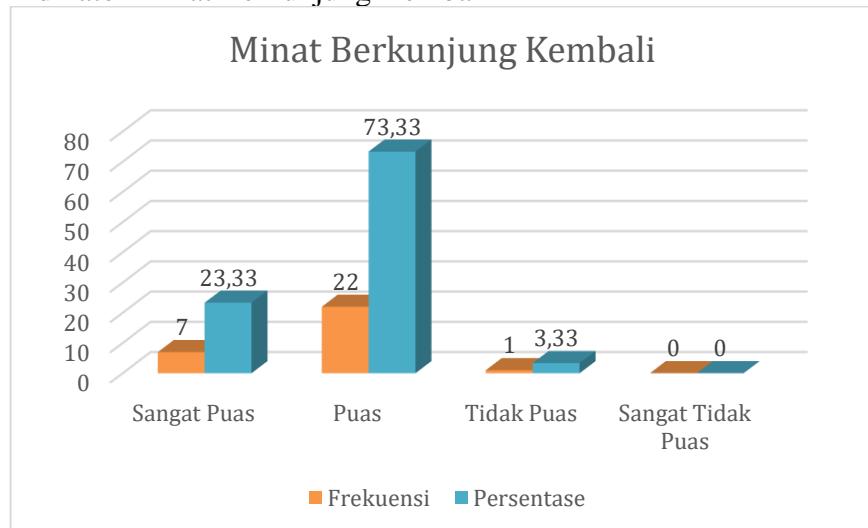
Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali dalam penelitian diukur dalam 5 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali sebagai berikut:

Tabel 18. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Minat Berkunjung Kembali

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	16,26 - 20	7	23.33%
2	Puas	12,71 - 16,25	22	73.33%
3	Tidak Puas	8,76 - 12,50	1	3.33%
4	Sangat Tidak Puas	5 - 8,75	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 17. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Minat Berkunjung Kembali



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali, sebanyak 7 orangtua siswa (23,33%) berkategori sangat puas, 22 orangtua siswa (73,33%) berkategori puas, 1 orangtua siswa (3,33%) berkategori tidak puas, sedangkan tidak ada orangtua siswa yang berkategori sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kepuasan pelanggan indikator minat berkunjung kembali dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 66,67% lagi agar faktor kepuasan pelanggan indikator minat untuk berkunjung kembali menjadi sangat puas.

### 3) Kesediaan Untuk Merekendasikan

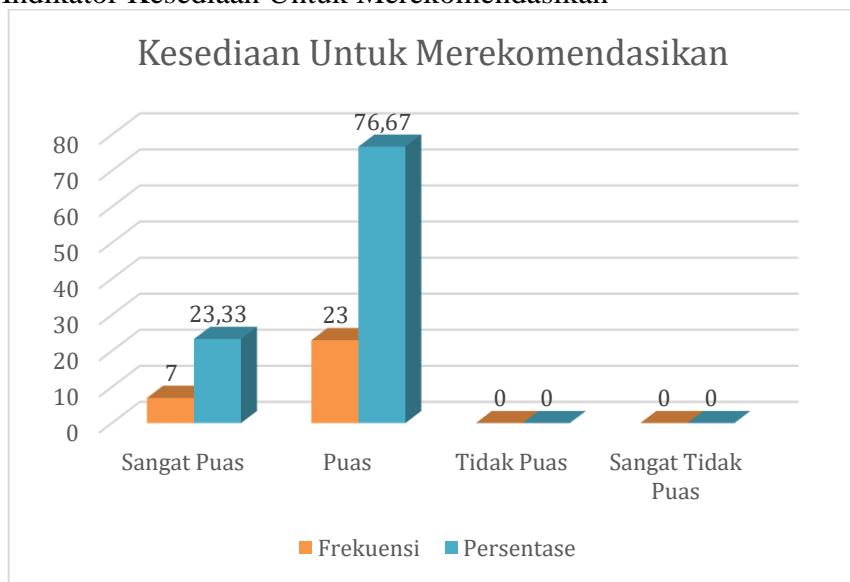
Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator kesediaan untuk merekendasikan dalam penelitian diukur dalam 5 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Berikut tabel distribusi hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator kesediaan untuk merekendasikan:

Tabel 19. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesediaan Untuk Merekendasikan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	16,26 - 20	7	23.33%
2	Puas	12,71 - 16,25	23	76.67%
3	Tidak Puas	8,76 - 12,50	0	0
4	Sangat Tidak Puas	5 - 8,75	0	0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian faktor kepuasan pelanggan indikator kesediaan untuk merekendasikan apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah:

Gambar 18. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kepuasan Pelanggan Indikator Kesediaan Untuk Merekendasikan



Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada faktor kepuasan pelanggan indikator kesediaan untuk merekomendasikan, sebanyak 7 orangtua siswa (23,33%) berkategori sangat puas, 22 orangtua siswa (76,67%) sedangkan tidak ada orangtua siswa yang berkategori tidak puas dan sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan untuk faktor kepuasan pelanggan indikator kesediaan untuk merekomendasikan dalam kategori puas. Maka pihak Selabora Karate FIKK UNY harus meningkatkan 76,67% lagi agar faktor kepuasan pelanggan indikator minat untuk berkunjung kembali menjadi sangat puas.

### 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1) Kualitas Latihan

Tabel 20. Hasil Uji Validitas instrumen pernyataan faktor kualitas Latihan

Kualitas Latihan					
No	R Hitung	R Tabel df=28	Ket. Valid	Alpha Cronbac h's	Ket. Reliabel
1	0,796	0,361	Valid	0,944	Reliabel
2	0,641	0,361	Valid		Reliabel
3	0,722	0,361	Valid		Reliabel
4	0,469	0,361	Valid		Reliabel
5	0,614	0,361	Valid		Reliabel
6	0,729	0,361	Valid		Reliabel
7	0,799	0,361	Valid		Reliabel
8	0,825	0,361	Valid		Reliabel
9	0,786	0,361	Valid		Reliabel
10	0,658	0,361	Valid		Reliabel
11	0,712	0,361	Valid		Reliabel
12	0,738	0,361	Valid		Reliabel
13	0,741	0,361	Valid		Reliabel
14	0,758	0,361	Valid		Reliabel
15	0,736	0,361	Valid		Reliabel
16	0,691	0,361	Valid		Reliabel
17	0,629	0,361	Valid		Reliabel
18	0,875	0,361	Valid		Reliabel

Tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas

instrumen pernyataan untuk faktor kualitas latihan sebanyak 30 butir pernyataan dikatakan valid dan reliabel karena nilai r tabel untuk df = 28 dengan signifikansi Alpha 0.05 adalah 0.361, semua nilai r tabel atau nilai r product moment pada setiap pertanyaan memiliki nilai di atas 0.362, artinya semua pernyataan sudah valid. *Nilai Cronbach's Alpha* sebesar 0.944 ( $\geq 0.362$ ), hal ini menunjukkan bahwa data sudah sangat reliabel.

## 2) Kualitas Layanan

Tabel 21. Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Faktor Kualitas Layanan

Kualitas Layanan					
No	R hitung	R Tabel df=28	Ket. Valid	Alpha Cronbac h's	Ket. Reliabel
1	0,599	0,361	Valid	0,935	Reliabel
2	0,683	0,361	Valid		Reliabel
3	0,923	0,361	Valid		Reliabel
4	0,631	0,361	Valid		Reliabel
5	0,822	0,361	Valid		Reliabel
6	0,842	0,361	Valid		Reliabel
7	0,679	0,361	Valid		Reliabel
8	0,755	0,361	Valid		Reliabel
9	0,815	0,361	Valid		Reliabel
10	0,899	0,361	Valid		Reliabel
11	0,899	0,361	Valid		Reliabel
12	0,899	0,361	Valid		Reliabel
13	0,719	0,361	Valid		Reliabel
14	0,777	0,361	Valid		Reliabel
15	0,415	0,361	Valid		Reliabel

Tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pernyataan untuk faktor kualitas latihan sebanyak 30 butir pernyataan dikatakan valid dan reliabel karena nilai r tabel untuk df = 28 dengan signifikansi Alpha 0.05 adalah 0.361, semua nilai r tabel atau nilai r product moment pada setiap pertanyaan memiliki nilai di atas 0.362, artinya semua pernyataan sudah valid. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.935 ( $\geq 0.362$ ), hal ini menunjukkan bahwa data sudah sangat reliabel.

### 3) Kepuasan Pelanggan

Tabel 22. Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Faktor Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan					
No	R hitung	R Tabel df=28	Ket. Valid	Alpha Cronbac h's	Ket. Reliabel
1	0,458	0,361	Valid	0,944	Reliabel
2	0,548	0,361	Valid		Reliabel
3	0,523	0,361	Valid		Reliabel
4	0,665	0,361	Valid		Reliabel
5	0,66	0,361	Valid		Reliabel
6	0,64	0,361	Valid		Reliabel
7	0,548	0,361	Valid		Reliabel
8	0,726	0,361	Valid		Reliabel
9	0,575	0,361	Valid		Reliabel
10	0,924	0,361	Valid		Reliabel
11	0,86	0,361	Valid		Reliabel
12	0,924	0,361	Valid		Reliabel
13	0,865	0,361	Valid		Reliabel
14	0,865	0,361	Valid		Reliabel
15	0,921	0,361	Valid		Reliabel
16	0,933	0,361	Valid		Reliabel
17	0,933	0,361	Valid		Reliabel

Tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pernyataan untuk faktor kualitas latihan sebanyak 30 butir pernyataan dikatakan valid dan reliabel karena nilai r tabel untuk df = 28 dengan signifikansi Alpha 0.05 adalah 0.361, semua nilai r tabel atau nilai r product moment pada setiap pertanyaan memiliki nilai di atas 0.362, artinya semua pernyataan sudah valid. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.944 ( $\geq 0.362$ ), hal ini menunjukkan bahwa data sudah sangat reliabel.

#### **4. Hasil Uji Asumsi Klasik**

##### a. Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test yang terdapat di program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  (Ghozali, 2018, pp. 161-167).

Tabel 23. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	Unstandardized Residual
Normal Parameters	.30
Mean	.0000000
Std. Deviation	2.34855190
Most Extreme Differences	.201
Absolute	.201
Positive	.201
Negative	-.153
Kolmogorov-Smirnov Z	1.101
Asymp. Sig. (2-tailed)	.177

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,177  $> 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel pernyatan pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY adalah berdistribusi normal.

##### b. Uji Heteroskedastisitas (*Spearman's Rho*)

Uji heteroskedastisitas adalah salah satu metode untuk menguji apakah varians residual dalam model regresi adalah konstan atau tidak. Heteroskedastisitas berarti bahwa varians residual bervariasi di seluruh

tingkat prediktor, yang dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi yang tidak efisien dan tes statistik yang tidak valid (Greene, W. H. 2018). Pada penelitian ini untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Spearman's Rho*. Kriteria pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan uji Spearman's Rho adalah jika nilai Sig. 2-tailed ( $>0,05$ ) maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam data, dan jika nilai Sig. 2-tailed ( $<0,05$ ) maka terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Spearman's Rho.

		Correlations		
		Kualitas Latihan	Kualitas Layanan	Unstandardized Residual
Kualitas Latihan	Correlation Coefficient	1,000	,647**	,114
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,548
	N	30	30	30
Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	,647**	1,000	,118
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,534
	N	30	30	30
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,114	,118	1,000
	Sig. (2-tailed)	,548	,534	.
	N	30	30	30

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

dari tabel di atas dapat disimpulkan nilai Sig. 2-tailed kedua variabel yang tertera pada tabel di atas  $>0,05$ , maka dari itu data ini dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dengan rincian nilai Sig. 2-tailed sebesar 0,548 untuk variabel kualitas latihan dan 0,534 untuk variabel kualitas layanan.

c. Uji Autokorelasi (*Breusch-Godfrey*)

Uji autokorelasi adalah metode untuk mengetahui apakah residual (kesalahan) dalam model regresi memiliki korelasi satu sama lain. Autokorelasi dapat menyebabkan estimasi yang tidak efisien dan hasil uji statistik yang tidak valid. Metode yang digunakan dalam penelitian untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji Breusch-Godfrey. Uji *Breusch-Godfrey* (Lagrange Multiplier) adalah metode yang digunakan untuk menguji autokorelasi dalam model regresi dan dapat mendeteksi autokorelasi hingga beberapa lag, berbeda dengan uji Durbin-Watson yang hanya menguji autokorelasi orde pertama (Greene, W. H. 2018). Dengan pengambilan keputusan jika hasil regresi pada koefisien parameter untuk residual LAG memiliki nilai  $Sig. > 0.05$  berarti tidak terdapat masalah autokorelasi. Begitu juga dengan sebaliknya, jika hasil regresi pada koefisien parameter untuk residual LAG memiliki nilai  $Sig. < 0.05$  berarti terdapat masalah autokorelasi.

Tabel 25. Hasil Uji Autokorelasi Dengan Uji *Breusch-Godfrey*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,016	4,148		,004	,997
	Kualitas Latihan	-,346	,202	-,902	-1,715	,099
	Kualitas Layanan	,421	,245	,901	1,721	,098
	LAG	-,120	,179	-,130	-,666	,511

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. LAG  $> 0,05$  maka data tersebut dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi, dengan rincian nilai signifikansi  $0,511 > 0,05$ .

d. Uji Multikolinearitas (*Variance Inflation Factor*)

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan juga nilai Tolerance. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu adalah nilai  $VIF < 10,00$  dan nilai  $Tolerance > 0,10$  (Ghozali, 2018, p. 107).

Tabel 26. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics <sup>a</sup>		
	Tolerance	VIF	
1	Kualitas Latihan	,202	4,953
	Kualitas Layanan	,202	4,953

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari hasil uji multikolinieritas di atas diperoleh nilai tolerance untuk kedua variabel X yaitu kualitas latihan (X1) dan, kualitas layanan (X2)>0.10 dan nilai VIF untuk kedua variabel X yaitu kualitas latihan (X1) dan, kualitas layanan (X2) <10. Dengan rincian nilai hasil tolerance  $0,202>0,10$  dan nilai VIF  $4,953<10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi uji multikolinieritas.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana, analisis ini dipakai untuk mengukur koefisien variabel yang dibantu dengan *software* SPSS versi 25. Pada penelitian terdapat satu variabel bebas yang akan diuji untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel terikat, maka proses analisis regresi yang dilakukan adalah menggunakan analisis regresi sederhana sebagai berikut:

- (a)  $H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas latihan dengan kepuasan pelanggan.
- (b)  $H_1$  : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas latihan dengan kepuasan pelanggan

Kriteria pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi > dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan. Apabila nilai signifikansi < dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji T parsial dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 27. Hasil Uji Regresi Sederhana antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan.

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients				
1	(Constant)	4,383	4,425		,990	,330
	Kualitas Latihan	,867	,078	,902	11,07 7	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data di atas diketahui nilai signifikansi variabel kualitas latihan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana, analisis ini dipakai untuk mengukur koefisien variabel yang dibantu dengan *software* SPSS versi 25. Pada penelitian terdapat satu variabel bebas yang akan diuji untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel terikat, maka proses analisis regresi yang dilakukan adalah menggunakan analisis regresi sederhana sebagai berikut:

(a)  $H0$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

(b)  $H1$  : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Kriteria pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi  $>$  dari 0,05 maka  $H0$  diterima dan  $H1$  ditolak, yang berarti tidak terdapat

pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Apabila nilai signifikansi < dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji T parsial dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 28. Hasil Uji Regresi sederhana antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,915	5,875		1,68	,103
	Kualitas Layanan	,948	,128	,813	7,39	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data di atas diketahui nilai signifikansi variabel kualitas layanan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian hipotesis hubungan kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dilakukan dengan menggunakan uji F dalam regresi berganda yang dibantu dengan *software* SPSS versi 25. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

(b)  $H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

(c) *H1* : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas latihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 29. Hasil Uji Regresi Berganda Anova  
**ANOVA**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	702,211	2	351,106	59,266	,000 <sup>b</sup>
	Residual	159,955	27	5,924		
	Total	862,167	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Latihan

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi untuk

pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai F hitung  $59,266 > F$  tabel  $3,34$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *H1* dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas latihan (X1) dan kualitas layanan (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Selanjutnya besarnya koefisien determinasi kualitas latihan dan kualitas layanan dapat dilihat melalui nilai R square pada model summary. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 30. Koefisien Korelasi Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,902 <sup>a</sup>	,814	,801	2,434

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Latihan

Berdasarkan output di atas diketahui R Square sebesar 0,814 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh kualitas latihan dan kualitas

layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 81,4%.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Latihan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas latihan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas latihan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas latihan yang mencakup instruktur yang berkualitas latihan, kesesuaian terhadap program latihan, fasilitas peralatan dan tempat latihan, kondisi dan lingkungan tempat latihan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY

Kualitas layanan juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan profesional dari pihak Selabora Karate FIKK UNY mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berperan penting juga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang optimal.

3. Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.

Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY dengan nilai signifikansi sebesar 0,00, dan nilai R *square* sebesar 0,814 yang mengandung arti bahwa pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 81,4%, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara kualitas latihan yang baik dan kualitas layanan yang memuaskan secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

### C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, upaya maksimal telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dan kekurangan, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan instrumen sebagai angket tertutup, sehingga responden atau orangtua atlet hanya bisa memilih jawaban yang telah disediakan dan tidak dapat menyampaikan saran atau alasan mereka.
2. Peneliti menyadari adanya keterbatasan tenaga dan waktu saat penelitian berlangsung, peneliti juga hanya menyebar angket instrumen melalui *Platform Google Form* sehingga tidak bisa mengawasi setiap individu dalam pengisian angket. Akibatnya, tidak diketahui apakah responden menjawab dengan sungguh-sungguh atau tidak. Namun, peneliti sangat berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY dengan nilai signifikansi 0,00.
2. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY dengan nilai signifikansi 0,00.
3. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Dan nilai R Square sebesar 0,814 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh kualitas latihan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 81,4%.

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

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah disimpulkan dan dijelaskan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Selabora Karate FIKK UNY.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk mengetahui secara detail kualitas, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY.

3. Dilakukannya penelitian ini dan mendapatkan hasil membuat peneliti menjadi lebih paham mengenai pentingnya kualitas latihan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada sebuah layanan klub olahraga.

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan di atas, saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian lagi tentang kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY dengan metode lain.
3. Kualitas latihan dan kualitas layanan di Selabora Karate FIKK UNY saat ini berada dalam kategori puas, tetapi belum mencapai kategori sangat puas. Oleh karena itu, pengelola Selabora Karate FIKK UNY perlu meningkatkan kualitas latihan dan layanan agar konsumen merasa sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2008). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Ulang pada Konsumen Jasa*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 10(2), 67-75.
- Akmal, A., & Tohidin, D. (2019). *Studi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknik Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga (UPTD-PPLP) Sumatera Barat*. Jurnal Pendidikan Olahraga dan Kesehatan, 7(2), 75-84.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (hlm. 108). Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, M., & Masyhuri, H. (2011). Metodologi Penelitian (hlm. 163). Jakarta: Bumi Aksara.
- Chelladurai, P., & Chang, K. M. (2003). "Predicting Participants' Satisfaction with Sports Programs: A Model Testing Approach." *Journal of Sport Management*, 17(1), 35-56.
- Dianto, A. R., & Irawan, R. J. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya*. Jurnal Olahraga dan Kesehatan, 2(3), 123-135.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Harsono, B. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (hlm. 50). Jakarta: Rajawali Pers.
- Hawkins, D. I., & Looney, R. E. (Dikutip dalam Tjiptono, F. (2004). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hidayah, L. (2022). *Kepuasan Orangtua Atlet pada Pelayanan Manajemen Baru di Selabora Bola Voli FIK UNY*. Jurnal Manajemen Olahraga, 15(1), 85-95.
- Indrasari, M. (2019). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ismail, A., & Haron, M. (2006). Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan. Jakarta: Gramedia.
- Irawan, H. (2004). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan* (hal. 37). Jakarta: Penerbit Global Media.
- Irawan, S. (2008). *Indikator Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Jasa*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 12(1), 45-58.
- Ismail, H. B., & Haron, H. (2006). *Service Quality and Customer Satisfaction: Key Elements for Business Success*. *Journal of Business Management*, 24(3), 45-56.
- Kotler, P. (2008). Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas, hal. 45). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed., p. 140). Pers Education.
- Lovelock, C. H. (1988). *Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources*. New York: Macmillan Publishing Company.
- MacPhail, A., Kirk, D., & Griffin, L. L. (2008). "What is Quality Physical Education?" *European Physical Education Review*, 14(2), 155-171.
- Martono, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(1), 45-57.
- Maulana, I. (2018). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta.

- Mulya, Gumilar, dan Resty Agustryani. (2015). Teori dan Praktik Kepelatihan Olahraga. Jakarta: Rajawali Press.
- Mulya, H., Gumilar, R., & Agustryani, R. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (hlm. 138). Bandung: Alfabeta.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Kualitas Jasa* (hlm. 47). Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, J. (2010). *The Impact of High-Quality Training on Motivation and Commitment in Sports. Journal of Sports Science and Coaching*, 5(3), 233-245.
- Sudjarwo, P. (2002). Pengantar Ilmu Latihan Olahraga (hlm. 14). Jakarta: Penerbit FIK.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (hlm. 56). Bandung: Alfabeta.
- Suharno, H. P. (2006). Dasar-Dasar Latihan Olahraga (hlm. 1). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). Metode Penelitian Pendidikan (hlm. 36). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukadiyanto. (2010). Pengantar Teori dan Metodologi Melatih Fisik. Yogyakarta: FIK UNY Press.
- Tika, I. (1997). *Metode Penelitian Sosial* (hlm. 9). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2006). Kepuasan Konsumen adalah Hasil yang Dirasakan oleh Pembeli yang Mengalami Kinerja Sebuah Perusahaan yang Sesuai dengan Harapannya. Dalam Tjiptono, F. Pemasaran Jasa (hal. 351). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tsitskari, E., Kourteesis, T., & Koutsouki, D. (2006). *The Importance of Social Support in Physical Education and Sports* (hlm. 223-235). *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 28(3).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed., p. 110). New York: McGraw-Hill.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Uji Validitas Instrumen

Surat Permohonan *Expert Judgement*

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TA  
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,  
Ibu Diana Rahmawati, S.E., M.Si  
Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Yogyakarta

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

Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi: Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Judul : " Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK  
UNY "

Dengan hormat mohon Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TA, (2) kisis-kisis instrumen penelitian TA, (3) draft instrumen penelitian TA.

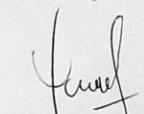
Dengan permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. Danardono, M.Or.  
NIP. 197611052002121002

Yogyakarta, 30 Juni 2024  
Pemohon,



Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM. 20602241047

### SURAT PERNYATAAN VALIDASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Rahmawati, S.E., M.Si.  
NIP : 197602072006042001

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

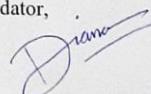
Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi : Pendidikan Kependidikan Olahraga  
Judul : "Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY"

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen penyelesaian tugas akhir skripsi dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Ganti pilihan jawaban untuk indikator minat berlunjung kembali dan kesedian untuk merekomendasikan pada variabel kepuasan pelanggan.
2. Penggantian redaksional 'susunan kalimat-kalimat dalam item pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner'

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Juni 2024  
Validator,



Diana Rahmawati, S.E., M.Si  
NIP. 197602072006042001

Surat Permohonan *Expert Judgement*

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TA  
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,  
Sensei Dr. Danardono, S.Pd, M.Or  
Dosen Prodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas Negeri Yogyakarta

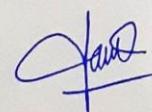
Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi: Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Judul : "Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK  
UNY "

Dengan hormat mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TA, (2) kisis-kisis instrumen penelitian TA, (3) draft instrumen penelitian TA.

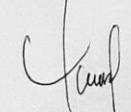
Dengan permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. Danardono, M.Or.  
NIP. 197611052002121002

Yogyakarta, 30 Juni 2024  
Permohonan,



Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM. 20602241047

### **SURAT PERNYATAAN VALIDASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Danardono, M.Or.  
NIP : 197611052002121002

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Judul : "Pengaruh Kualitas Latihan dan Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK  
UNY"

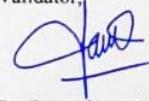
Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian penyelesaian tugas akhir skripsi dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. ....
- .....
- .....
2. ....
- .....
- .....

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Juni 2024

Validator,



Dr. Danardono, M.Or.  
NIP. 197611052002121002

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



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

Nomor : B/1119/UN34.16/PT.01.04/2024

4 Juli 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Selabora Karate FiKK UNY, di Hall beladiri uny

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

Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LATIHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SELABORA KARATE FIKK UNY  
Waktu Penelitian : Senin - Jumat, 1 - 5 Juli 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.



Tembusan :

1. Kepala Layanan Administrasi Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan; NIP 19770218 200801 1 002
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

## Lampiran 3. Surat balasan Izin Penelitian



**SELABORA**  
**SEKOLAH LABORATORIUM OLAHRAGA**  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Sekretariat: Kantor Selabora FIKK UNY (GOR UNY Sayap Barat), Jl. Colombo no. 1 Yogyakarta telp. 0895-3288-41133

Nomor : 132/SELABORA-UNY/VII/2024  
Hal : Surat Keterangan

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

Salam Olahraga! Jaya!

Dengan Hormat. Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Selabora FIK UNY, menerangkan bahwa:

Nama : Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM : 20602241047  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga – S1  
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Latihan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Selabora Karate FIKK UNY

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Sekolah Laboratorium Olahraga FIKK UNY cabang olahraga Karate pada hari Senin - Jum'at tanggal 1 – 5 Juli 2024.

Demikian surat ini kami buat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 Juli 2024  
Ketua Selabora FIKK UNY

**SELABORA**  
SEKOLAH LABORATORIUM OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
Dr. Risti Nurfadila, S.Pd., M.Or.  
NIP. 19900826202312021

Lampiran 4. Surat Pengantar Pengisian Angket  
**SURAT PENGANTAR PENGISIAN ANGKET**

Kepada  
Yth. Orangtua siswa Selabora Karate FIKK UNY  
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Latihan, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan di Selabora Karate FIKK UNY”, untuk itu saya memohon kepada orangtua siswa Selabora Karate FIKK UNY, untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu saya mohon Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Kayos Wilfredo Sihombing  
NIM. 20602241047

## Lampiran 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

### I. Identitas Responden

Silahkan Bapak/Ibu mengisikan identitas Bapak/Ibu

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Lama Mengikuti latihan :  0-1 Tahun

1-2 Tahun

2-3 Tahun

> 3 Tahun

### II. Identifikasi Kepuasan Orangtua Siswa Selabora Karate FIKK UNY

Pada bagian ini Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanda centang (✓)

pada salah satu kolom yang sudah disediakan sesuai dengan derajat

tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap pernyataan pernyataan pernyataan

instrumen penelitian di bawah ini.

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

#### 1. Faktor Kualitas Latihan

##### a. Indikator Instruktur yang Berkualitas

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1	Bagaimana kompetensi pelatih di Selabora Karate FIKK UNY?				
2	Apakah pengalaman pelatih berhubungan dengan peningkatan keterampilan peserta latihan di Selabora Karate FIKK Universitas?				
3	Bagaimana Anda menilai kualitas instruktur karate di Selabora Karate FIKK UNY?				

4	Apakah instruktur karate memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami?			
5	Apakah instruktur memberikan perhatian yang cukup kepada setiap anggota?			
6	Bagaimana pengaruh evaluasi rutin terhadap peningkatan kualitas latihan di Selabora Karate FIKK Universitas?			
7	Apakah umpan balik dari peserta latihan digunakan untuk memperbaiki program latihan di Selabora Karate FIKK Universitas?			

**b. Kesesuaian Terhadap Program Latihan**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
8	Bagaimana variasi latihan yang diberikan oleh pelatih di Selabora Karate FIKK UNY?				
9	Apakah latihan yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan anggota karate?				
10	Bagaimana pengaruh pelatih dan isi program latihan terhadap motivasi anggota karate di Selabora Karate FIKK Universitas?				
11	Apakah variasi program latihan dalam kurikulum meningkatkan kepuasan peserta latihan di Selabora Karate FIKK Universitas?				

**c. Fasilitas, Peralatan, dan Tempat Latihan**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
12	Apakah peralatan karate seperti cone, leader, matras, dll disediakan oleh Selabora Karate FIKK UNY?				
13	Bagaimana kualitas peralatan latihan yang digunakan di Selabora Karate FIKK UNY?				
14	Bagaimana dengan kualitas tempat latihan yang digunakan di Selabora Karate FIKK UNY?				

**d. Kondisi Lingkungan, dan Tempat Latihan**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
15	Sirkulasi udara di ruang tempat latihan Selabora Karate FIKK UNY				
16	Kebersihan dan perawatan fasilitas di Selabora Karate FIKK UNY				
17	Kualitas fasilitas Selabora Karate FIKK UNY				
18	Kenyamanan siswa Selabora Karate FIKK UNY selama berlatih				

## 2. Faktor Kualitas Layanan

### e. Indikator Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
19	Instruktur hadir tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan				
20	Konsistensi instruktur dalam memberikan materi latihan yang berkualitas				
21	Instruktur dapat diandalkan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan solusi				

### f. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
22	Kecepatan pihak Selabora Karate FIKK UNY dalam merespon pertanyaan atau permintaan				
23	Kesigapan instruktur dalam membantu selama latihan				
24	Staf Selabora Karate FIKK UNY selalu siap untuk membantu jika terjadi masalah selama latihan				

### g. Indikator Jaminan (assurance)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
25	Pengetahuan dan keterampilan instruktur dalam mengajar				
26	Rasa aman dan percaya diri saat mengikuti latihan di Selabora Karate FIKK UNY				
27	Sikap profesionalisme instruktur selama memberikan latihan				

### h. Indikator Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
28	Instruktur memahami dan peduli terhadap kebutuhan serta permasalahan selama latihan				
29	Sikap ramah dan perhatian instruktur selama interaksi dengan Anda				
30	Kepedulian instruktur dalam memberikan perhatian lebih kepada siswa yang kurang paham dengan materi latihan yang diberikan				

**i. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
31	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas latihan di Selabora Karate FIKK UNY				
32	Peralatan latihan yang digunakan dalam kondisi baik dan memadai				
33	Penampilan fisik instruktur dan staf Selabora Karate FIKK UNY?				

**3. Faktor Kepuasan Pelanggan**

**j. Indikator Kesesuaian Harapan**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
34	Kesesuaian fasilitas latihan di Selabora Karate FIKK UNY dengan harapan anda				
35	Instruktur atau pelatih karate dalam memberikan bimbingan dan dukungan selama latihan sesuai dengan yang diharapkan				
36	Jadwal latihan di Selabora Karate FIKK UNY dilaksanakan tepat waktu seperti yang diharapkan				
37	Proses pendaftaran dan reservasi untuk latihan karate sesuai dengan harapan				
38	Kebersihan dan nyaman ruang latihan Selabora Karate FIKK UNY sesuai dengan harapan anda				
39	Kesesuaian kondisi peralatan latihan di Selabora Karate FIKK UNY dengan yang diharapkan				

40	Suasana latihan di Selabora Karate FIKK UNY dengan harapan anda				
----	---	--	--	--	--

#### k. Indikator Minat Berkunjung Kembali

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
41	Keinginan anda untuk kembali mengikuti latihan karate di Selabora Karate FIKK UNY				
42	Minat untuk terus mengikuti latihan di Selabora Karate FIKK UNY di masa yang akan mendatang				
43	Pengalaman anda selama ini membuat anda ingin kembali berlatih di Selabora Karate FIKK UNY				
44	Kepuasan anda terhadap program latihan yang membuat anda ingin kembali berlatih				
45	Kemungkinan anda untuk memperpanjang keanggotaan anda di Selabora Karate FIKK UNY				

#### l. Indikator Kesediaan Untuk Merekendasikan

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
46	Saya ingin merekomendasikan Selabora Karate FIKK UNY kepada teman dan keluarga saya				
47	Saya yakin bahwa teman atau keluarga akan mendapatkan pengalaman positif jika berlatih di Selabora Karate FIKK UNY				
48	Saya merasa nyaman merekomendasikan latihan di Selabora Karate FIKK UNY kepada orang lain				
49	Saya merasa percaya untuk merekomendasikan tempat latihan di Selabora Karate FIKK UNY kepada teman				
50	Saya akan senang hati memberitahu orang lain tentang pengalaman positif saya di Selabora Karate FIKK UNY				

Lampiran 6. Data Responden

1. Kualitas Latihan

Nama Resp.	Instruktur yang berkualitas							Total
	Klt1	KLt2	Klt3	Klt4	Klt5	Klt6	Klt7	
DR	4	4	4	4	4	3	3	26
JZM	3	3	3	3	3	3	3	21
AAW	2	2	3	3	2	1	2	15
DPA	3	3	3	3	3	3	3	21
RS	3	3	3	3	3	3	3	21
YH	3	3	3	3	3	3	3	21
UDK	4	4	4	4	4	3	3	26
Sul	3	3	3	4	4	4	4	25
ATK	3	3	3	3	3	3	3	21
FA	3	3	3	3	3	3	4	22
SR	4	4	4	4	4	4	4	28
EW	3	3	3	3	3	3	3	21
Rika	3	3	3	3	3	3	3	21
Harni	4	3	4	3	3	4	4	25
Lilis	3	4	3	4	3	3	3	23
Yanie	3	3	3	3	3	3	3	21
Listianingsih	3	3	3	3	3	3	3	21
Lizda	4	3	4	3	3	3	3	23
Nur A	3	3	3	3	2	3	3	20
WT	3	3	3	3	3	3	3	21
ASR	3	3	3	3	3	2	3	20
EK	3	3	3	3	3	3	3	21
VL	3	3	3	3	3	3	3	21
Ani	3	3	3	3	3	3	3	21
Erl	4	4	4	4	3	3	4	26
RP	4	4	4	3	3	3	4	25
RRQ	3	3	3	3	3	3	3	21
Felis	3	3	3	3	3	3	3	21
XCV	3	3	3	3	3	3	3	21
Dwi W	3	3	3	3	3	3	3	21

Nama Resp.	Kesesuaian Terhadap Program Latihan				Total
	Klt8	Klt9	Klt10	Klt11	
DR	4	3	3	3	13
JZM	3	3	3	3	12
AAW	2	2	3	2	9
DPA	3	3	3	3	12

RS	3	3	3	3	12
YH	3	3	3	3	12
UDK	3	4	3	3	13
Sul	3	4	3	4	14
ATK	3	3	3	3	12
FA	3	3	3	3	12
SR	4	4	4	4	16
EW	3	4	3	3	13
Rika	3	3	3	3	12
Harni	4	4	3	4	15
Lilis	3	3	3	3	12
Yanie	3	3	3	3	12
Listianingsih	3	3	3	3	12
Lizda	3	3	3	4	13
Nur A	3	3	3	3	12
WT	3	3	3	3	12
ASR	3	3	3	3	12
EK	3	3	3	3	12
VL	3	3	3	3	12
Ani	3	3	3	3	12
Erl	4	3	3	3	13
RP	4	4	4	3	15
RRQ	3	3	3	3	12
Felis	3	3	3	3	12
XCV	3	3	3	3	12
Dwi W	3	3	3	3	12

Nama Resp.	Fasilitas, Peralatan dan tempat latihan			Total
	Klt12	Klt13	Klt14	
DR	3	3	3	9
JZM	3	3	3	9
AAW	3	3	3	9
DPA	3	3	3	9
RS	3	3	3	9
YH	3	3	3	9
UDK	3	3	3	9
Sul	4	4	3	11
ATK	4	4	4	12

FA	3	3	3	9
SR	4	4	4	12
EW	3	3	3	9
Rika	4	3	3	10
Harni	4	4	4	12
Lilis	3	2	3	8
Yanie	3	3	3	9
Listianingsih	3	3	3	9
Lizda	3	3	3	9
Nur A	3	3	3	9
WT	3	3	2	8
ASR	3	3	3	9
EK	3	3	3	9
VL	3	3	3	9
Ani	3	3	3	9
Erl	3	3	3	9
RP	4	4	4	12
RRQ	3	3	3	9
Felis	3	3	3	9
XCV	3	3	3	9
Dwi W	3	3	3	9

## 2. Kepuasan Pelanggan

Nama Resp.	Keandalan (Reliability)			Total
	KLa1	KLa2	KLa3	
DR	3	3	3	9
JZM	2	3	3	8
AAW	1	2	2	5
DPA	1	3	3	7
RS	2	3	3	8
YH	3	3	3	9
UDK	3	3	3	9
Sul	2	3	3	8
ATK	3	3	3	9
FA	2	2	3	7
SR	4	4	4	12
EW	2	3	3	8
Rika	3	3	3	9
Harni	3	4	4	11

Lilis	4	4	3	11
Yanie	2	3	3	8
Listianingsih	3	3	3	9
Lizda	2	3	3	8
Nur A	2	3	3	8
WT	2	3	3	8
ASR	2	3	3	8
EK	2	3	3	8
VL	3	3	3	9
Ani	3	3	3	9
Erl	4	3	3	10
RP	3	3	4	10
RRQ	3	3	3	9
Felis	3	3	3	9
XCV	3	3	3	9
Dwi W	3	3	3	9

Nama Resp.	Daya tanggap (responsiveness)			Total
	KLa4	KLa5	KLa6	
DR	1	3	2	6
JZM	3	3	3	9
AAW	2	2	2	6
DPA	3	3	3	9
RS	3	3	3	9
YH	3	3	3	9
UDK	3	3	3	9
Sul	3	4	3	10
ATK	3	3	3	9
FA	3	3	3	9
SR	4	4	4	12
EW	3	3	3	9
Rika	3	3	3	9
Harni	3	3	4	10
Lilis	3	3	3	9
Yanie	3	3	3	9
Listianingsih	3	3	3	9
Lizda	3	3	3	9
Nur A	3	3	3	9

WT	3	3	3	9
ASR	3	3	2	8
EK	3	3	3	9
VL	3	3	3	9
Ani	3	3	3	9
Erl	3	3	3	9
RP	4	4	4	12
RRQ	3	3	3	9
Felis	3	3	3	9
XCV	4	3	3	10
Dwi W	3	3	3	9

Nama Resp.	Jaminan (Assurance)			Total
	KLa7	KLa8	KLa9	
DR	3	3	3	9
JZM	3	3	3	9
AAW	3	3	2	8
DPA	3	3	3	9
RS	3	3	3	9
YH	3	3	3	9
UDK	3	4	4	11
Sul	3	3	3	9
ATK	3	3	3	9
FA	3	3	3	9
SR	4	4	4	12
EW	3	3	2	8
Rika	3	3	3	9
Harni	3	4	4	11
Lilis	3	4	3	10
Yanie	3	3	3	9
Listianingsih	3	3	3	9
Lizda	3	3	3	9
Nur A	3	3	3	9
WT	3	3	3	9
ASR	3	3	3	9
EK	3	3	3	9

VL	3	3	3	9
Ani	3	3	3	9
Erl	4	3	3	10
RP	4	4	4	12
RRQ	3	3	3	9
Felis	3	3	3	9
XCV	3	3	3	9
Dwi W	3	3	3	9

Nama Resp.	Empati			Total
	KLa10	KLa11	KLa12	
DR	3	3	3	9
JZM	3	3	3	9
AAW	2	2	2	6
DPA	3	3	3	9
RS	3	3	3	9
YH	3	3	3	9
UDK	3	3	3	9
Sul	4	4	4	12
ATK	3	3	3	9
FA	3	3	3	9
SR	4	4	4	12
EW	3	3	3	9
Rika	3	3	3	9
Harni	4	4	4	12
Lilis	3	3	3	9
Yanie	3	3	3	9
Listianingsih	3	3	3	9
Lizda	3	3	3	9
Nur A	3	3	3	9
WT	3	3	3	9
ASR	3	3	3	9
EK	3	3	3	9
VL	3	3	3	9
Ani	3	3	3	9
Erl	3	3	3	9

RP	4	4	4	12
RRQ	3	3	3	9
Felis	3	3	3	9
XCV	3	3	3	9
Dwi W	3	3	3	9

Nama Resp.	Bukti Fisik (Tangibles)			Total
	KLa13	KLa14	KLa15	
DR	3	3	3	9
JZM	2	3	3	8
AAW	3	3	4	10
DPA	3	3	3	9
RS	3	3	3	9
YH	3	3	3	9
UDK	3	3	3	9
Sul	3	3	4	10
ATK	3	3	3	9
FA	3	3	3	9
SR	4	4	4	12
EW	3	3	3	9
Rika	3	3	3	9
Harni	4	3	3	10
Lilis	3	3	3	9
Yanie	3	3	3	9
Listianingsih	3	3	3	9
Lizda	3	3	3	9
Nur A	3	3	3	9
WT	2	3	3	8
ASR	3	3	3	9
EK	3	3	3	9
VL	3	3	3	9
Ani	3	3	3	9
Erl	3	3	3	9
RP	4	4	4	12
RRQ	3	3	3	9
Felis	3	3	3	9

XCV	3	3	3	9
Dwi W	3	3	3	9

### 3. Kepuasan Pelanggan

Nama Resp.	Kesesuaian Harapan							Total
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	
DR	3	3	3	3	3	3	3	21
JZM	3	3	2	3	2	3	3	19
AAW	2	2	1	3	3	3	2	16
DPA	3	3	2	3	3	3	3	20
RS	3	3	3	3	3	3	3	21
YH	3	3	3	3	3	3	3	21
UDK	3	3	3	3	3	3	3	21
Sul	3	3	2	3	3	3	3	20
ATK	3	3	3	3	3	3	3	21
FA	3	3	2	3	3	3	3	20
SR	4	4	4	4	4	4	4	28
EW	3	3	2	3	2	3	3	19
Rika	3	3	3	3	3	3	3	21
Harni	3	3	4	4	4	4	3	25
Lilis	3	4	4	3	3	3	4	24
Yanie	3	3	2	3	3	3	3	20
Listianingsih	3	3	3	3	3	3	3	21
Lizda	3	3	3	3	3	3	3	21
Nur A	3	3	3	3	3	3	3	21
WT	2	3	3	4	2	3	3	20
ASR	3	3	2	3	2	3	3	19
EK	3	3	2	3	3	3	3	20
VL	3	3	3	3	3	3	3	21
Ani	3	3	3	3	3	3	3	21
Erl	3	3	3	3	3	3	3	21
RP	3	4	3	4	4	3	4	25
RRQ	3	3	3	3	3	3	3	21
Felis	3	3	3	3	3	3	3	21
XCV	3	3	3	3	3	3	3	21
Dwi W	3	3	3	3	3	3	3	21

Nama Resp.	Minat Berkunjung kembali					Total
	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
DR	4	4	4	4	4	20
JZM	3	3	3	3	3	15
AAW	4	4	3	2	3	16
DPA	3	3	3	3	3	15
RS	3	3	3	3	3	15
YH	3	3	3	3	3	15
UDK	3	4	3	3	3	16
Sul	4	4	4	4	4	20
ATK	3	3	3	3	3	15
FA	3	3	3	3	3	15
SR	4	4	4	4	4	20
EW	3	3	3	3	3	15
Rika	3	3	3	3	3	15
Harni	4	3	4	4	4	19
Lilis	2	2	3	2	3	12
Yanie	3	3	3	3	3	15
Listianingsih	3	3	3	3	3	15
Lizda	4	4	4	4	4	20
Nur A	3	3	3	3	3	15
WT	3	3	3	3	3	15
ASR	3	3	3	3	3	15
EK	3	3	3	3	3	15
VL	3	3	3	3	3	15
Ani	3	3	3	3	3	15
Erl	4	4	4	4	4	20
RP	4	4	4	4	4	20
RRQ	3	3	3	3	3	15
Felis	3	3	3	3	3	15
XCV	3	3	3	3	3	15
Dwi W	3	3	3	3	3	15

Nama Resp.	Kesediaan Untuk Merekendasikan					Total
	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	
DR	4	4	4	4	4	20
JZM	3	3	3	3	3	15

AAW	3	3	2	3	3	14
DPA	3	3	3	3	3	15
RS	3	3	3	3	3	15
YH	3	3	3	3	3	15
UDK	3	3	3	3	3	15
Sul	4	4	4	4	4	20
ATK	3	3	3	3	3	15
FA	3	3	3	3	3	15
SR	4	4	4	4	4	20
EW	3	3	3	3	3	15
Rika	3	3	3	3	3	15
Harni	4	4	4	4	4	20
Lilis	3	3	3	3	3	15
Yanie	3	3	3	3	3	15
Listianingsih	3	3	3	3	3	15
Lizda	3	3	3	3	3	15
Nur A	3	3	3	3	3	15
WT	4	4	3	3	3	17
ASR	3	3	3	3	3	15
EK	3	3	3	3	3	15
VL	3	3	3	3	3	15
Ani	3	3	3	3	3	15
Erl	4	4	4	4	4	20
RP	4	4	4	4	4	20
RRQ	3	3	3	3	3	15
Felis	3	3	3	3	3	15
XCV	3	3	3	3	3	15
Dwi W	3	3	3	3	3	15

#### Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.34855190
Most Extreme Differences	Absolute	.201
	Positive	.201
	Negative	-.153
Kolmogorov-Smirnov Z		1.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>.177</b>

Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
**Correlations**

		Kualitas Latihan	Kualitas Layanan	Unstandardized Residual
Kualitas Latihan	Correlation Coefficient	1,000	,647**	,114
	Sig. (2-tailed)	.	,000	<b>,548</b>
	N	30	30	30
Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	,647**	1,000	,118
	Sig. (2-tailed)	,000	.	<b>,534</b>
	N	30	30	30
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,114	,118	1,000
	Sig. (2-tailed)	<b>,548</b>	<b>,534</b>	.
	N	30	30	30

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

Lampiran 9. Hasil Uji Autokorelasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,016	4,148		,004	,997
	Kualitas Latihan	-,346	,202	-,902	-1,715	,099
	Kualitas Layanan	,421	,245	,901	1,721	,098
	LAG	-,120	,179	-,130	-,666	,511

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics		VIF
	Tolerance		
1	Kualitas Latihan	,202	4,953
	Kualitas Layanan	,202	4,953

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Sederhana Uji T Parsial antara kualitas latihan terhadap kepuasan pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,383	4,425		,990	,330
	Kualitas Latihan	,867	,078	,902	11,077	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Sederhana Uji T Parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,915	5,875		1,688	,103
	Kualitas Layanan	,948	,128	,813	7,399	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 13. Koefisien Korelasi Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------