

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN ATLET PADA JASA PELATIHAN SEKOLAH SEPAK BOLA DI KOTA SUKOHARJO

Oleh:

Rindra Gravidha Nara puspaka
08602241041

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet pada jasa pelatihan sekolah sepak bola di kota sukoharjo.

Metode penelitian ini menggunakan survey dengan angket sebagai teknik pengumpulan data. Populasi penelitian adalah atlet sekolah sepakbola di kota sukoharjo yang berjumlah 187 orang (SSB Fortuna 88 orang dan SSB Harimau 99 orang). Sedangkan sampel secara keseluruhan berjumlah 40 orang (22 orang dari SSB Fortuna dan 18 orang dari SSB Harimau) yang diambil secara *purposive*. Uji validitas instrumen menggunakan rumus bagian-total dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Data penelitian dianalisis dengan deskriptif dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan besarnya tingkat kepuasan atlet pada SSB Fortuna adalah 68,37% dan SSB Harimau 67,25%, berarti memuaskan. Tingkat kepuasan atlet SSB Fortuna pada faktor *Tangibles* (berujud) 67,73% (memuaskan), *Empathy* (Kemudahan) 67,90% (memuaskan), *Reliability* (keajegan) 67,55% (memuaskan), *Responsiveness* (tanggap) 66,14% (memuaskan), dan *Assurance* (jaminan) 71,73% (memuaskan). Tingkat kepuasan atlet SSB Harimau pada faktor *Tangibles* 65,42% (memuaskan), *Empathy* 69,44% (memuaskan), *Reliability* 67,13% (memuaskan), *Responsiveness* 67,22% (memuaskan), dan *Assurance* 68,58% (memuaskan). Hasil penelitian tingkat kepuasan atlet pada jasa pelatihan sekolah sepak bola di Kota Sukoharjo adalah 67,86% berarti memuaskan, dengan faktor *Tangibles* 66,69%, *Empathy* 68,59%, *Reliability* 67,36%, *Responsiveness* 66,63%, dan *Assurance* 70,31%, semuanya dalam klasifikasi memuaskan. Faktor yang mempunyai persentase kepuasan terendah adalah *Responsiveness* dan faktor yang mempunyai persentase tertinggi adalah *Assurance*.

Kata kunci: Kepuasan atlet, Jasa pelatihan SSB Kota Sukoharjo