

## **TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS GARUDA JAYA DI PURWOREJO**

### ***LEVEL OF PARENT SATISFACTION ON SERVICE QUALITY OF GARUDA JAYA BADMINTON SCHOOL IN PURWOREJO***

Oleh: Alang Panji Anggara Sukma pjk, fik, uny  
alangpanjianggara@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap jasa pelayanan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo. Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang berjumlah 32 wali murid. Instrumen yang digunakan berupa angket dengan 40 butir pernyataan. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berada pada kategori "sangat rendah" 12,50%, "rendah" 12,50%, "sedang" 34,375%, "tinggi" 40,625%, dan "sangat tinggi" 0%.

*Kata kunci: tingkat kepuasan, jasa pelayanan, Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya*

#### **ABSTRACT**

*The research intends to determine the level of parent satisfaction on service quality in Garuda Jaya Badminton School in Purworejo. This research was descriptive research with quantitative approach. The method used was by survey method. Data collection technique was performed by questionnaire. The variables of the research were the level of parent satisfaction on the quality of service in Garuda Jaya Badminton School in Purworejo. Subjects in the research were parents of Garuda Jaya Badminton School totalling 32 student parents. The instrument used was by questionnaire with 40 items of statement. Data analysis technique was performed by applying descriptive quantitative presented in the form of percentages. The research results show that the level of parent satisfaction on the service quality in Garuda Jaya Badminton School in Purworejo in 2018 is in; the category of "very low" 12.50%, "low" 12.50%, "medium" 34.375 %, "high" 40.625%, and "very high" 0%.*

*Keywords: level of satisfaction, service, Garuda Jaya Badminton School*

## **PENDAHULUAN**

Permainan bulutangkis di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Olahraga ini menarik minat berbagai kelompok masyarakat. Olahraga bulutangkis ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan, dan pria maupun wanita untuk memainkan olahraga bulutangkis ini di dalam maupun di luar ruangan untuk rekreasi dan juga untuk ajang persaingan (Grice, 2007: 1). Banyak manfaat dan keuntungan yang diambil dari permainan bulutangkis seperti manfaat sosial, hiburan, dan mental. Manfaat sosial mempererat kerukunan dan silaturahmi melalui permainan bulutangkis, manfaat hiburan seperti dapat memperoleh kesenangan dan kebahagiaan saat bermain bulutangkis, manfaat mental terbiasa menghadapi orang lain.

Permainan ini bersifat individual yang dapat dilakukan secara perorangan dengan cara satu lawan satu atau pun dua orang lawan dua orang. Dalam permainan bulutangkis dibutuhkan beberapa sarana dan prasarana seperti, raket sebagai alat pemukul dan shuttlecock sebagai objek pukul, lapangan bulutangkis berbentuk segi empat dan dibatasi oleh net untuk memisahkan antara permainan sendiri dengan daerah permainan lawan. Perkembangan bulutangkis di Indonesia semakin terlihat dengan adanya pembinaan-pembinaan olahraga bulutangkis di berbagai daerah dan semakin banyak event atau pertandingan bulutangkis di daerah. Pembinaan olahraga bulutangkis sudah

ada di lembaga-lembaga pendidikan formal, baik SD, SMP, dan SMA melalui kegiatan ekstrakurikuler yang diadakan di sekolah maupun lembaga pendidikan non formal seperti klub atau sekolah bulutangkis.

Sekolah bulutangkis adalah salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang jasa. Tujuan dari adanya pembinaan di sekolah bulutangkis ini adalah untuk pencarian bibit-bibit baru pemain berbakat dan untuk menunjukkan prestasi ditingkat nasional maupun internasional. Adanya pembinaan ini juga sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis.

Proses pembinaan pemain bulutangkis di Kabupaten Purworejo telah dilakukan oleh banyak sekolah, salah satunya adalah Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya merupakan salah satu sekolah bulutangkis yang didirikan di Kabupaten Purworejo pada 11 Mei 2001 hingga saat ini. Peserta yang mengikuti pelatihan bulutangkis ini terdiri dari berbagai kelompok umur usia dini, pemula sampai remaja. Pelatihan diselenggarakan di Gedung GSH dan SMA Bruderan Kabupaten Purworejo. Mayoritas pelatih Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Kabupaten Purworejo berasal dari alumni Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Sehingga mempunyai keterampilan dan pengalaman yang cukup untuk membina pesertanya.

Sampai saat ini jumlah pembinanya masih tergolong cukup yaitu dengan pelatih utama 1 orang dan asisten pelatih 4 orang. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya yang dipimpin oleh pelatih yang memiliki nama Toto Raharjo menyusun jadwal lima kali latihan dalam satu minggu yaitu: pada hari Selasa pukul 15.00-19.00 WIB, Rabu pukul 15.00-19.00 WIB, Kamis pukul 15.00-19.00, Sabtu pukul 16.00-19.00 WIB, Minggu pukul 08.00-12.00. Saat ini ada 45 siswa yang terdaftar sebagai anggota Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, biaya pendaftaran di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya adalah sebesar Rp.150.000,00. Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu: tersedianya 5 lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, kamar mandi, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah. Program latihan yang diberikan pelatih kepada siswanya berbeda-beda, semua itu tergantung kemampuan individu masing-masing atau kelas masing-masing seperti usia dini, anak-anak, pemula dan remaja.

Dana yang digunakan untuk pengelolaan bersumber dari iuran bulanan para anggota. Iuran ini dibedakan menurut kelas yang telah dipilih sebelumnya sesuai dengan keterampilan dan kemampuan. Untuk mencapai prestasi puncak dalam bulutangkis, diperlukan kerja sama antara siswa, orang tua dan pelatih serta didukung dengan sarana prasarana yang memadai.

Orang tua sangat berpengaruh bagi kemajuan prestasi anaknya dan memiliki tanggung jawab untuk mendidik, memotivasi dan membimbing anak-anaknya untuk mencapai tahapan tertentu. Peran pembina pun juga tidak dapat dikesampingkan. Sebagai pentransfer ilmu seorang pembina atau pelatih harus mengerti apa saja latihan yang dibutuhkan oleh siswa dan memahami karakteristik berbagai siswa. Selain itu, pelatih juga mempunyai peran yang sama seperti orang tua yaitu sebagai motivator. Sebagai contoh, pelatih sebelum memulai latihan terlebih dahulu memotivasi siswanya supaya selalu giat dan semangat dalam latihan sehingga diharapkan keterampilannya bisa cepat meningkat. Khususnya pada siswa pemula, apabila pelatih tidak sering memberikan motivasi maka siswa akan cepat mengalami kebosanan dan kejenuhan. Selain itu, sarana dan prasarana bulutangkis yang baik dan memadai juga sangat penting sebagai penunjang keberhasilan berlatih dan melatih.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan bidang jasa pelayanan, yaitu kurangnya keseriusan anak dalam mengikuti program latihan, ada juga yang sering bolos latihan, ditambah lagi dengan banyaknya keluhan dari orang tua terkait sarana prasarana, seperti keluhan mengenai atap gor yang sering bocor saat hujan, lantai lapangan yang licin dan kurangnya kebersihan kamar mandi. Menurut peneliti berbagai masalah tersebut bisa

disebabkan karena kurangnya perhatian pelatih terhadap peserta didik, bisa juga disebabkan faktor lain misalkan kurangnya perhatian pengurus gor dengan sarana prasarana yang ada, dan kurangnya dukungan motivasi dari para orangtua seperti tidak pernah memantau kemajuan anaknya dalam bermain bulutangkis serta tidak pernah memantau anaknya saat latihan. Dari uraian masalah di atas peneliti berpikir apakah semua orang tua siswa itu memiliki pendapat yang sama dengan orang tua siswa yang merasa kurang puas dalam kualitas jasa pelayanan yang berada di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya. Saat ini juga belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa tertarik untuk meneliti dan mendalami secara ilmiah yang kaitannya dengan bidang jasa pelayanan dan kiranya pantas untuk dipakai sebagai bahan penelitian sehingga penelitian ini mengambil judul "Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Di Purworejo".

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2007: 147), penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei.

Menurut Arikunto (2006: 152) survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yaitu di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya, yang beralamat di Jln. Kemuning No3, Kabupaten Purworejo. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian, pengambilan data dilakukan pada tanggal 10 Maret 2018, yang mana hal tersebut dilakukan pada saat pelaksanaan latihan bulutangkis di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2007: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2006: 173), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah orang tua siswa sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo yang berjumlah 32 orang. Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan total sampling dikarenakan peneliti ingin mendapatkan data yang lebih berkualitas dan lebih adil bagi seluruh responden

yang membantu dalam penelitian ini. Dengan begitu nantinya seluruh orang tua siswa sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo yang berjumlah 32 orang dijadikan sebagai sampel penelitian.

### Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket. Arikunto (2006: 195), menyatakan angket adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi sampel dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.”

Penskoran digunakan dengan menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban yaitu, Sangat Memuaskan (SM) skor 4, Memuaskan (M) skor 3, Tidak Memuaskan (TM) skor 2, dan Sangat Tidak Memuaskan (STM) skor 1.

Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 38 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsive*, (4) *Assurance* dan (4) *Emphaty*.

Berdasarkan hasil uji coba, menunjukkan bahwa dari 41 butir terdapat 1 butir gugur, yaitu butir nomor 14 ( $r_{hitung} < r_{tabel} (df_{16;0,05}) 0,468$ ), dari butir gugur dapat diujicobakan kembali namun mengingat keterbatasan waktu sehingga terdapat 40 butir yang digunakan untuk penelitian. Reliabilitas menggunakan rumus

*Alpha Cronbach* (Arikunto, 2006: 47). Hasil uji reliabilitas sebesar 0,988.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mengurus surat izin dari Fakultas.
- b. Peneliti mencari data wali murid siswa sekolah bulutangkis Rajawali.
- c. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
- d. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif. Pengkategorian menggunakan *Mean* dan *Standar Deviasi*. Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7. Norma Penilaian**

| No | Interval                       | Kategori      |
|----|--------------------------------|---------------|
| 1  | $M + 1,5 S < X$                | Sangat Tinggi |
| 2  | $M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$ | Tinggi        |
| 3  | $M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$ | Sedang        |
| 4  | $M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$ | Rendah        |
| 5  | $X \leq M - 1,5 S$             | Sangat Rendah |

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relative persentase, rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 didapat skor terendah (minimum) 69,00, skor tertinggi (maksimum) 99,00, rerata (mean) 87,53, nilai tengah (median) 87,00, nilai yang sering muncul (mode) 96,00, standar deviasi (SD) 7,98. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Orang Tua Orang terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018**

| Statistik      |         |
|----------------|---------|
| N              | 32      |
| Mean           | 87,5312 |
| Median         | 87,0000 |
| Mode           | 96,00   |
| Std, Deviation | 7,97975 |
| Minimum        | 69,00   |
| Maximum        | 99,00   |

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua

orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018**

| No            | Interval          | Kategori      | Frekuensi | %           |
|---------------|-------------------|---------------|-----------|-------------|
| 1             | 99,50 < X         | Sangat Tinggi | 0         | 0%          |
| 2             | 91,52 < X ≤ 99,50 | Tinggi        | 13        | 40,625%     |
| 3             | 83,54 < X ≤ 91,52 | Sedang        | 11        | 34,375%     |
| 4             | 75,56 < X ≤ 83,54 | Rendah        | 4         | 12,500%     |
| 5             | X ≤ 75,56         | Sangat Rendah | 4         | 12,500%     |
| <b>Jumlah</b> |                   |               | <b>32</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 7 tersebut di atas tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 dapat disajikan pada gambar 1 sebagai berikut



**Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Orang terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo Tahun 2018**

Berdasarkan tabel 7 dan gambar 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 12,50% (4 orang), “rendah” sebesar 12,50% (4 orang), “sedang” sebesar 34,375% (11 orang), “tinggi” sebesar 40,625% (13 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 87,53, tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 dalam kategori “sedang”.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018. Tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018, diungkapkan dengan angket yang berjumlah 28 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) (1) Tangibles, (2) Empathy, (3) Reliability, (4) Responsive, dan (5) Assurance. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 masuk dalam kategori sedang. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori tinggi sebanyak 13 orang (40,625%), selanjutnya pada kategori sedang sebanyak 11 orang (34,375%).

Tingkat kepuasan pelanggan (orang tua sekolah bulutangkis) merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa orang tua sekolah bulutangkis yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo terhadap ekspektasinya. Tingkat kepuasan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas jasa pelayanan di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo. Seperti yang telah dikemukakan oleh Irawan (2002) bahwa kepuasan seorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, service quality (servqual) dan emotional factor. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa yaitu berupa sekolah bulutangkis, Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo harus memperhatikan kualitas pelayanan dan biaya yang dikenakan kepada orang sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005) telah menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo dapat memberikan layanan yang sesuai harapan orang dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya

Purworejo dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo untuk terus dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lembaganya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005), diketahui bahwa terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh saat seorang pelanggan merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan loyalitas dan penghargaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Apabila Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan orang tua sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo.

Pelanggan merupakan seseorang yang menginginkan jasa atau produk terbaik, oleh karena itu setiap tempat produksi jasa atau barang berlomba untuk menyediakan jasa dan produk dengan cara yang cepat, tepat dan aman. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa

yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen (orang). Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan lapangan, kelayakan gedung, kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti lapangan yang terbuat dari keramik, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo mempunyai layanan fasilitas yang cukup baik, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada orang dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih

aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat orang untuk selalu menggunakan jasa pelayanan sekolah bulutangkis Garuda Jaya Purworejo. Fasilitas yang dimiliki oleh Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo diantaranya lapangan yang terbuat dari keramik, penyewaan raket, sepatu, dan baju kemudian tempat tunggu yang luas dan aman, kantin, mushola, tempat parkir yang luas dan memiliki toko kecil yang menyediakan perlengkapan bulutangkis serta jasa pemasangan senar raket.

## 2.Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo faktor keandalan berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Hal tersebut diartikan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo mampu memberikan pelayanan yang baik kepada orang secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat. Seorang konsumen yang dalam hal ini adalah orang sekolah bulutangkis pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, orang menginginkan layanan yang tepat, dalam hal ini Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo melakukannya dengan cukup baik.

## 3.Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Sekolah

bulutangkis Garuda Jaya Purworejo berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori sedang. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Dengan adanya papan jadwal penggunaan lapangan yang jelas memberikan pemain kejelasan jadwal penggunaan lapangan. Para staf pengelola Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari orang. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab petugas yang secara rutin membersihkan lapangan bulutangkis setelah digunakan, petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan orang. Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan dapat menjadikan para konsumen senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

## 4.Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sedang. Faktor jaminan mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal tersebut diartikan para petugas mempunyai pengetahuan yang baik khususnya tentang bulutangkis. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas yang selalu diajak bermain oleh para pemain bulutangkis yang datang. Selain itu penampilan yang rapi dan sopan akan memberi kesan yang baik serta kepercayaan terhadap

petugas membuat orang merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan dapat meningkat.

#### 5. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo berdasarkan faktor empati berada pada kategori sedang. Faktor empati adalah memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Hal tersebut diartikan petugas/pelatih di Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya Purworejo selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan orang. Sikap ramah dan sabar petugas/pelatih lapangan bulutangkis menjadikan orang merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada rasa senang pada orang dan timbul rasa kepuasan

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo tahun 2018 berada pada kategori “sangat rendah” 12,50%, “rendah” 12,50%, “sedang” 34,375%, “tinggi” 40,625%, dan “sangat tinggi” 0%.

#### **Saran**

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo dan lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.
- b. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua orang terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo dengan menggunakan metode lain. dan Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

#### 2. Bagi lembaga

Pihak lembaga agar menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Garuda Jaya di Purworejo dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Grice, T. (2007). *Bulutangkis*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Handi, I.D. (2009). *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Isnaini, P. (2011). *Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran, edisi ketiga bela* . Penerbit Erlangga: PT Gelora Aksara Pratama
- Kotler, P dan K.L. Keller. (2012). *Marketing Management*. Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani . (2004). Edisi kedua *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat
- Mutahar, T. (2008). *Bulutangkis*. Jakarta: Universitas Terbuka Tony Wijaya.
- (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Purwadarminto W.J.S. (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka. Jakarta
- Rommy, S (2014). *Tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMP 3 sewon, bantul*. Skripsi.Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rustan, D.P. (2008). *Identifikasi Penyebab Kemunduran Pembinaan Klub Bulutangkis STIM YKPN Sleman*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutanto, T. (2016). *Buku pintar olahraga*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syahri Alhusin, M.S. (2007). *Gemar bermain bulutangkis*. CV Seti Aji. Surakarta
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Zaldy Munir. (2010). *Pengertian Orang Tua*. Bandung. PT Refika Aditama.