

**PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali Di Bantul" yang disusun oleh Cut Tria Saputri, NIM 14604221077 ini telah disetujui oleh pembimbing dan *reviewer*.

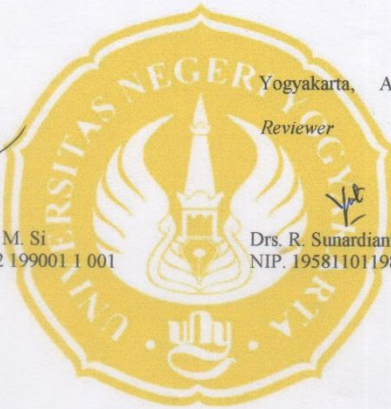
Pembimbing

Amat Komari, M. Si  
NIP. 19620422 199001 1 001

Yogyakarta, April 2018

*Reviewer*

Drs. R. Sunardianta, M.Kes  
NIP. 195811011986031002



## **TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS RAJAWALI DI BANTUL**

### ***LEVEL OF SATISFACTION OF PARENT ON SERVICE OF RAJAWALI BADMINTON SCHOOL IN BANTUL***

Oleh : Cut Tria Saputri, PGSD PENJAS, FIK, UNY  
cuttriasaputri34@gmail.com

#### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Subjek dalam penelitian ini adalah wali murid sekolah bulutangkis rajawali. Variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali. Populasi dalam penelitian ini adalah wali murid sekolah bulutangkis Rajawali yang berjumlah 29 wali murid. Instrumen yang digunakan berupa angket dengan 38 butir pernyataan. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,70% (2 orang), “rendah” sebesar 24,14% (7 orang), “sedang” sebesar 37,93% (11 orang), “tinggi” sebesar 31,03% (9 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang).

Kata kunci: *tingkat kepuasan, jasa pelayanan, sekolah bulutangkis Rajawali*

#### **Abstrack**

The purpose of this research is to find out how high the level of satisfaction of the student parent toward the service of Rajawali badminton school in Bantul is.

This research was descriptive research. The method used was by survey. The data collection technique used questionnaires. The subjects of the research were student parents/ student guardian of the Rajawali badminton school. The variable of this research was the level of satisfaction of the parent/guardian of the students on the service in Rajawali badminton school. The population in this research was the parent/guardian of student of Rajawali badminton school which amounted to 29 parents/guardians. The instrument used was by questionnaire with 38 items of statement. The data analysis technique performed descriptive quantitative presented in the form of percentage.

The result of the research shows that the satisfaction level of the student parent/guardian on the Rajawali badminton school service is in; the "very low" category 6.70% (2 parents), "low" category 24.14% (7 parents), "medium"

category 37, 93% (11 parents), "high" category 31.03% (9 parents), and "very high" category 0% (0 parent).

*Keywords: level of satisfaction, service, Rajawali badminton school*

## **PENDAHULUAN**

Pengertian bulutangkis sendiri Menurut Sutanto (2016: 122), yaitu Bulutangkis merupakan cabang olahraga yang dimainkan oleh dua pemain atau dua pasang pemain yang saling berlawanan dalam suatu lapangan berbentuk persegi yang dibatasi oleh net/jaringan yang terletak pada bagian tengah lapangan yang membagi lapangan menjadi 2 bagian yang sama. Pemain menggunakan raket untuk memukul *shuttlecock* (bola bulu tangkis) dan melakukan serangan ke daerah lawan atau menangkis *shuttlecock* agar tidak jatuh ke daerah sendiri.

Permainan bulutangkis merupakan kegiatan yang utuh untuk membentuk manusia Indonesia tidak hanya sehat jasmani dan gemar olahraga, akan tetapi juga untuk cita-cita mengharumkan nama dan martabat bangsa di mata Negara-negara di dunia. Supaya tercapai apa yang diharapkan, maka perlu ditempuh langkah-langkah untuk melakukan pembinaan secara rutin dan dilakukan secara rutin. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya masyarakat yang secara rutin melakukan

olahraga bulutangkis dan mengikuti pelatihan bulutangkis di sekolah bulutangkis.

Bulutangkis juga dapat dimainkan oleh semua kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Laki laki dan wanita dapat memainkan permainan bulutangkis tersebut. Oleh karena itu, bulutangkis memberikan peran dalam kehidupan masyarakat luas secara nyata. Olahraga bulutangkis di Indonesia sudah dikenal sejak lama, sehingga bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia. Selain itu, semakin marak pula adanya pembinaan-pembinaan olahraga bulutangkis di dalam lembaga-lembaga pendidikan, baik SD, SMP, SMA.

Oleh hal ini, Perkembangan tersebut memungkinkan sekolah olahraga, klub olahraga, pusat kebugaran, dan perkumpulan olahraga lainnya tumbuh dengan pesat. Sekolah bulutangkis adalah salah satu contoh organisasi yang bergerak di bidang jasa. Tiap-tiap organisasi atau sekolah tersebut akan berusaha meningkatkan

prestasi anggotanya. Setiap sekolah, termasuk sekolah bulutangkis memiliki tujuan yang sama yaitu membantu anak untuk mencapai prestasi puncak.

Tujuan dibentuknya pembinaan ini adalah sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis khususnya bagi anak yang masih dalam usia muda atau usia pertumbuhan yang pada umumnya masih duduk di bangku Sekolah Dasar atau Sekolah Menengah Pertama dan dikenalkannya permainan bulutangkis sebaiknya sejak awal, diharapkan anak mampu memahami, mempelajari, dan memainkan permainan bulutangkis dengan baik karena dalam usia pertumbuhan anak lebih cepat menerima suatu hal yang baru, Khususnya dalam hal gerak jika diberikan secara teratur.

Maka dari itu, Sekolah Rajawali termasuk sekolah yang akan membantu siswa untuk lebih baik dalam mengajarkan pembelajaran bulutangkis yang benar. Sekolah Rajawali adalah sekolah bulutangkis yang berdiri sejak tahun 2008, dan letak sekolah Rajawali berada di daerah Piyungan. Sekolah Rajawali adalah sekolah bulutangkis yang membentuk karakter siswa serta menampung siswa yang mempunyai bakat atau prestasi bulutangkis, di sekolah Rajawali tersebut juga

mempunyai banyak siswa kategori pemula, remaja dan taruna.

Di sekolah Rajawali dana yang digunakan untuk pengelolaan bersumber dari iuran bulanan para anggota. Saat ini, sekolah bulutangkis juga telah menghasilkan beberapa siswa yang sudah sering menjuarai berbagai macam kejuaraan yaitu : Kejurda, Kejurkot, Djarum Multi Event dan lainnya. Di sekolah bulutangkis Rajawali sendiri memiliki Guru/Pelatih yang memiliki nama Maryono, di dalam sekolah bulutangkis rajawali saya terlibat sebagai pengurus di sekolah bulutangkis tersebut. Jadwal berlatih di sekolah Rajawali di adakan pada hari Selasa, Rabu, Jum'at dari pukul 16.00-20.00, bisa di katakan seminggu 3 kali pertemuan. Sekolah Bulutangkis Rajawali juga memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu : tersediannya tiga lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, toilet, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah sholat maghrib dan tempat parkir.

Dalam Pencapaian prestasi, peran guru/pelatih tidak dapat di kesampingkan. Salah satunya peran guru/pelatih dalam proses mengajar adalah sebagai motivator. Guru/pelatih

sebelum memulai mengajar terlebih dahulu memotivasi siswanya supaya selalu giat dan tekun dalam berlatih hingga diharapkan ketrampilannya semakin cepat meningkat. Khususnya pada siswa pemula, apabila guru/pelatih tidak sering memberikan motivasi maka siswa akan cepat mengalami kebosanan dan kejenuhan.

Selain itu, Peran orang tua juga sangat penting untuk putra putrinya, dorongan semangat orang tua, dukungan orang tua juga sangat di perlukan, supaya putra putrinya mempunyai motivasi dan semangat yang tinggi, pada awalnya melihat sarana dan prasarana di sekolah Rajawali tepatnya di GOR Rajawali, orang tua sangat senang karena cukup memadai, tetapi akhir-akhir ini orang tua komplain terhadap kondisi GOR yang mengalami banyak kebocoran di saat hujan, sehingga proses latihannya terhambat dan tidak efektif, Seandainya kondisi gor tidak mengalami kebocoran atau gor bisa di perbaiki, maka saat menjalankan proses latihan dalam kondisi hujan atau tidak proses latihan bisa berjalan dengan baik atau efektif. kemudian *shuttlecock* yang di gunakan juga kurang bagus/cepat rusak, sehingga larinya bola kurang terkontrol dan terarah, Oleh sebab itu, pihak sekolah seharusnya mengganti *shuttlecock* yang lebih layak dan enak di

pakai, agar siswa dalam bermain bulutangkis bisa maksimal, dan cara mengajar Guru/pelatih juga masih kurang efektif, dan waktu untuk latihan juga masih kurang, dikarenakan di sekolah Rajawali hanya memiliki satu Guru/pelatih, sehingga dalam latihan dan pembagian mengajarnya terbagi bagi, dan seharusnya pelatih menambah jam untuk latihan dan pelatih juga membagi proses latihannya dan waktu untuk latihan.

Dan tidak hanya itu saja pada saat ini juga dijumpai berbagai macam masalah yang dihadapi oleh sekolah bulutangkis, yang kaitannya dengan bidang jasa pelayanan dan kiranya pantas untuk di pakai sebagai bahan penelitian. Apakah ini terjadi karena kualitas jasa pelayanan sekolah kurang baik atau di karenakan tidak cocok dengan pelatihnya, ataukah ada sebab lain misalnya kurangnya dukungan motivasi terhadap orang tua. Bisa saja permasalahan yang ada pada sekolah diakibatkan oleh faktor orang tua itu sendiri, misalnya banyak anak yang tidak bisa berangkat latihan di karenakan orang tua sibuk sehingga tidak dapat mengantarkan anaknya mengikuti latihan.

Dari hal ini saya berfikir untuk mengambil pendapat Kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah

rajawali di bantul, agar dapat membandingkan dan mencari solusi menangani beberapa wali murid yang komplain, apakah semua wali murid itu memiliki pikiran atau rasa yang sama dengan wali murid yang merasa kurang puas tersebut dalam pelayanan dan sarana prasarana yang berada di sekolah Rajawali

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2012: 72), penelitian deskriptif ditujukan untuk bisa mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun rekayasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Menurut Arikunto (2006: 152), survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket.

### **Subjek Penelitian**

Menurut Arikunto (2006: 173), “populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian adalah wali murid siswa sekolah bulutangkis Rajawali yang berjumlah 29

orang, karena keseluruhan populasi dijadikan sampel sehingga teknik sampel adalah *population sampling*.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat penelitian yaitu di sekolah bulutangkis Rajawali yang terletak di Jalan Piyungan Prambanan, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada Hari Jum’at, 9 Februari 2018.

### **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 siswa terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul, 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 40 butir terdapat dua butir gugur, yaitu butir nomor 13 dan 29 ( $r_{hitung} < r_{tabel}$  ( $df_{15;0,05}$ ) 0,482) sehingga terdapat 38 butir yang digunakan untuk penelitian. Reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2006: 47). Hasil uji reliabilitas sebesar 0,986.

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

- Peneliti mengurus surat izin dari Fakultas.
- Peneliti mencari data wali murid siswa sekolah bulutangkis Rajawali.
- Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
- Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- 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 wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul didapat skor terendah (*minimum*) 63,00, skor tertinggi (*maksimum*) 95,00, rerata (*mean*) 83,59, nilai tengah (*median*) 85,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 85,00, *standar deviasi* (SD) 8,04. Hasil

selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul**

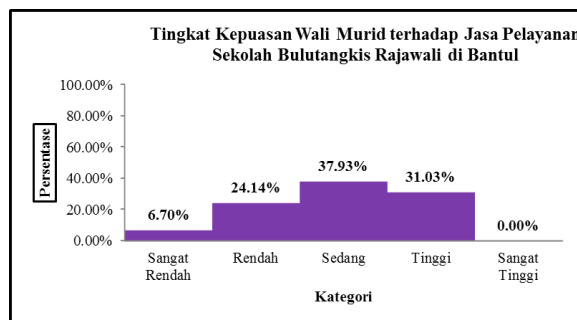
Statistik	
<i>N</i>	29
<i>Mean</i>	83,5862
<i>Median</i>	85,0000
<i>Mode</i>	85,00
<i>Std. Deviation</i>	8,03793
<i>Minimum</i>	63,00
<i>Maximum</i>	95,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul**

N	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	95,64 < X	Sangat Tinggi	0	0%
2	87,61 < X ≤ 95,64	Tinggi	9	31,03%
3	79,57 < X ≤ 87,61	Sedang	11	37,93%
4	71,53 < X ≤ 79,57	Rendah	7	24,14%
5	X ≤ 71,53	Sangat Rendah	2	6,70%
<b>Jumlah</b>			<b>29</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 7 tersebut di atas tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dapat disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



**Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul**

Berdasarkan tabel 7 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,70% (2 orang), “rendah” sebesar 24,14% (7 orang), “sedang” sebesar 37,93% (11 orang), “tinggi” sebesar 31,03% (9 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 83,59, tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dalam kategori “sedang”.

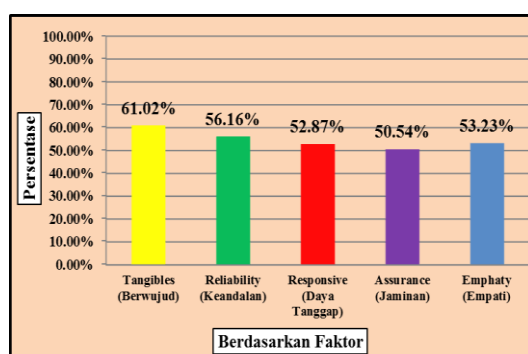
Rincian mengenai tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berdasarkan faktor *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:



**Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul Berdasarkan Faktor**

Indikator	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
<i>Tangibles</i> (Berwujud)	637	1044	61,02 %	Tinggi
<i>Reliability</i> (Keandalan)	456	812	56,16 %	Sedang
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	368	696	52,87 %	Sedang
<i>Assurance</i> (Jaminan)	469	928	50,54 %	Sedang
<i>Emphaty</i> (Empati)	494	928	53,23 %	Sedang

Berdasarkan tabel 13 tersebut di atas, tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berdasarkan faktor, disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



**Gambar 6. Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Rajawali di Bantul Berdasarkan Faktor**

Berdasarkan tabel 13 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berdasarkan faktor *Tangibles*

(Berwujud) dengan persentase sebesar 61,02% masuk kategori sedang, *Reliability* (Keandalan) persentase sebesar 56,16% masuk kategori sedang, *Responsive* (Daya Tanggap) persentase sebesar 52,87% masuk kategori sedang, *Assurance* (Jaminan) persentase sebesar 50,54% masuk kategori sedang, dan *Emphaty* (Empati) persentase sebesar 53,23% masuk kategori sedang.

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul. Tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 38 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul masuk dalam kategori sedang. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori sedang sebanyak 11 orang (37,93%), selanjutnya pada kategori tinggi sebanyak 9 orang (31,03%). Hal ini menunjukkan bahwa wali murid cukup puas dengan jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali. Hal ini

dikarenakan perasaan senang atau kecewa wali murid yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan orang terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Rajawali. 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 berupa sekolah bulutangkis, sekolah bulutangkis Rajawali harus memperhatikan kualitas pelayanan dan biaya yang dikenakan kepada orang sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Menurut Sunarto dalam Kusumah (2010: 10), kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Tingkat kepuasan yang baik menjadi cermin kualitas sarana dan prasarana dan jasa pelayanan yang tersedia, sehingga akan menjadi pengaruh bagi wali murid sendiri untuk

terus melanjutkan anaknya untuk latihan atau tidak. Perasaan puas akan menjadi dasar siswa untuk menikmati fasilitas yang ada. Tjiptono (2005), telah menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila sekolah bulutangkis Rajawali 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 Rajawali dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa sekolah bulutangkis Rajawali tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah bulutangkis Rajawali. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh sekolah bulutangkis Rajawali 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 Rajawali dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan orang sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap sekolah bulutangkis Rajawali tersebut.

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 akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

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 Rajawali berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori tinggi. Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik, seperti lapangan yang cukup baik, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Rajawali 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 Rajawali. Fasilitas yang dimiliki oleh sekolah bulutangkis Rajawali diantaranya lapangan yang terbuat dari kayu, 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.

Menurut Sopiadin (2010: 40-43) bahwa dimensi ini adalah hal yang sering menjadi perhatian pertama para pelanggan jasa. Dengan adanya bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi dari pengguna jasa terhadap mutu dari lembaga tersebut.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali faktor keandalan berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Misalnya kedatangan pelatih, ketepatan pelatih saat mulai latihan, metode latihan yang digunakan dirasa cukup baik. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Rajawali mampu memberikan pelayanan yang baik 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 Rajawali melakukannya dengan cukup baik. Menurut Sopiadin (2010: 40-43), bahwa dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk menyampaikan jasanya secara benar,

dapat memenuhi janjinya dan andal. Aspek yang harus diperhatikan pada dimensi ini adalah konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori sedang. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Misalnya keringanan biaya yang diberikan, kemudahan pengurus untuk ditemui, tanggapan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari wali murid dirasakan cukup baik. Para staf pengelola sekolah bulutangkis Rajawali 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. Menurut Sopiadin (2010: 40-43), bahwa dimensi ini berkenaan dengan kemampuan para pegawai, yakni keinginan para staf dan karyawan untuk

membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam hal ini petugas/pelatih bersedia membantu para pelanggan pengguna jasa (wali murid) untuk memberikan layanan maupun informasi secara cepat dan tepat.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sedang. Faktor jaminan mencakup sekolah rajawali dalam menerima masukan dari orang tua siswa, penjagaan kendaraan parkir, penghargaan sekolah kepada siswa yang berprestasi dirasa cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas yang selalu diajak bermain oleh para siswa 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.

Menurut Sopiadin (2010: 40-43), bahwa pada dimensi ini, perilaku pegawai diharapkan mampu untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Jaminan ini dapat diartikan pula bahwa

petugas/pelatih selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab segala pertanyaan dan keluhan oleh pelanggan pengguna jasa.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali 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 Rajawali 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.

Menurut Sopiadin (2010: 40-43), bahwa “Empati dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan perasaan orang lain”. Pada dimensi ini, lembaga pendidikan berupaya untuk memahami masalah dan keinginan dari pelanggan pengguna jasa, serta dapat memberikan pelayanan personal kepada pelanggannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 6,70% (2 siswa), “rendah” sebesar 24,14% (7 siswa), “sedang” sebesar 37,93% (11 siswa), “tinggi” sebesar 31,03% (9 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa).

### Saran

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

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan wali murid terhadap jasa pelayanan sekolah bulutangkis Rajawali di Bantul dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

## 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.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kusumah AW. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sukmadinata, N.S. (2012). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutanto, T. (2016). *Buku pintar olahraga*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.