

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA PELAYANAN DI SEKOLAH BULUTANGKIS NATURA PRAMBANAN

LEVEL OF STUDENT SATISFACTION ON SERVICE IN NATURA PRAMBANAN BADMINTON SCHOOL

Oleh : Pungky Candra Halim, pjkr, fik uny
Pungkycandra95@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten yang berjumlah 37 siswa. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 29,37% (11 siswa), “tinggi” sebesar 37,84% (14 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa).

Kata kunci: tingkat kepuasan, jasa pelayanan, sekolah bulutangkis Natura

Abstract

The research intends to find out how high the level of student satisfaction on service in Natura Prambanan Klaten Badminton School. This research was descriptive research. The method used was performed by survey. The data collection technique used questionnaire. The population of the research was students in Natura Prambanan Klaten Badminton School totalling of 37 students. The data analysis technique used descriptive quantitative analysis presented in percentage form. The research results show that the student satisfaction level of service in Natura Prambanan Klaten Badminton School is in; the "very low" category 10.81% (4 students), "low" category 21.62% (8 students), "medium" category 29.37% (11 students), "high" category 37.84% (14 students), and "very high" category 0% (0 student).

Keywords: satisfaction level, service, Natura Badminton School

Semakin populernya bulutangkis dan menjadi olahraga yang universal di kalangan masyarakat terutama bangsa Indonesia yang menjadikan bulutangkis sebagai olahraga favorit, maka berkembang banyak juga berdiri sekolah bulutangkis yang menjamur di setiap daerah-daerah bahkan di pelosok tempat yang terpencil. Sekolah bulutangkis merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga bulutangkis. Pembinaan anak dalam sekolah bulutangkis pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga bulutangkis. Fenomena yang ada dan terjadi dalam sekolah bulutangkis yaitu ada beberapa sekolah bulutangkis yang bergeser fungsi dan peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari sekolah bulutangkis. Di mana dapat terlihat sekolah bulutangkis yang sehat dan baik memiliki manajemen yang jelas, memiliki kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok umur, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang paling penting adalah memiliki staff pelatih yang berkualitas dan mengetahui tentang ilmu kepelatihan.

Upaya pencapaian prestasi tinggi perlu diupayakan terus-menerus. Di Indonesia terdapat Sekolah Bulutangkis hampir di setiap daerah. Sekolah Bulutangkis memberikan pelatihan-pelatihan yang intensif untuk menciptakan siswa-siswa handal agar mampu berperan dalam pencapaian prestasi perbulutangkisan di Indonesia. Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten merupakan salah satu sekolah bulutangkis yang berada di Kecamatan Prambanan. Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten termasuk salah satu klub bulutangkis yang berada di Sleman. Latihan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berjalan cukup baik, latihan dilaksanakan tiga kali

dalam satu minggu, yaitu hari Senin, Rabu, dan Jum'at dari pukul 17.00-20.00 WIB. Sarana dan prasarana yang digunakan juga cukup memadai, misalnya lapangan yang digunakan untuk latihan cukup bagus dan merupakan lapangan *indoor* yang berlokasi di Gedung Serbaguna, Desa Tlogo, Prambanan.

Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat siswa dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Pada saat observasi, dalam proses latihan menurut pengamatan terlihat semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala siswa yang ikut peran serta dalam latihan. Menurunnya jumlah peran serta siswa dalam proses latihan dan fenomena pindahannya siswa ke Sekolah bulutangkis lain. Hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan mengenai, bagaimana kinerja Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.

Selain itu berbagai macam kendala yang kurang mendukung kegiatan latihan di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, salah satunya adalah kurangnya alat dan fasilitas dalam menunjang keberhasilan latihan. Alat dan fasilitas merupakan hal yang juga perlu mendapatkan perhatian dari pihak Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Tersedianya alat dan fasilitas yang cukup serta kondisi alat dan fasilitas yang baik akan menjadikan proses latihan lebih efektif. Hasil observasi di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten menunjukkan bahwa fasilitas yang ada meliputi; jumlah *cone*/kerucut hanya ada sekitar 10 buah *cone*, dan 5 pecah banyak yang sudah tidak layak pakai. *Shuttlecock* yang digunakan sudah banyak yang rusak, sehingga latihan jadi kurang efektif, kondisi lapangan sudah cukup baik tetapi masih cukup licin jika digunakan. Ditambah lagi pengamatan peneliti, kualitas layanan masih kurang dan perlu ada

peningkatan pada layanan untuk mencapai kepuasan siswa.

Menurut Tjiptono (2006: 195) mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada pemainnya. Ditambahkan Tjiptono (2006: 6), jasa yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: "Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000: 52). Lupiyoadi (2004: 349) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian

(*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu siswa dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan siswa. Klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas. Kenyataan yang berada di lapangan disimpulkan beberapa alasan dari penelitian yang dilakukan dalam kepuasan siswa terhadap pelayanan Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, pengelola klub baik pelatih maupun pengurus kurang memperhatikan secara baik layanan yang diberikan baik dari fasilitas dan sarana lainnya.

Harapannya dari perbedaan yang ada di tiap-tiap klub di Sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten umumnya dalam layanan dan metode melatih, diperoleh suatu pemikiran terhadap fenomena yang terjadi atas perbedaan pelayanan dan metode yang diberikan pada tiap klub dengan meneliti dan mengamati secara seksama perbandingan dari klub satu dan klub lainnya atas kualitas layanan sarana dan prasana berdasarkan faktor *tangibles*,

reliability, responsifenes, asurance dan *emphaty* dalam kualitas layanan Sekolah Bulutangkis Natura Kabupaten Sleman. Dari uraian masalah di atas peneliti menarik judul yaitu “Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian 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 survei.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yaitu di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, yang beralamat di Jln. Manisrenggo, Pemukti Baru, Tlogo Prambanan Klaten. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2018. Pengambilan data dilakukan tiga sesi dalam satu hari karena latihan di sekolah bulutangkis Natura Sleman terdiri atas tiga kelas, yaitu pukul 17.00-20.00 WIB.

Target/Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian adalah siswa di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten yang berjumlah 54 orang. Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria responden yaang diambil sudah pernah mengikuti kejuaraan. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi menjadi sampel berjumlah 37 orang.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. 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.”

Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan 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 di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, 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 uji coba, menunjukkan bahwa dari 40 butir terdapat 2 butir gugur, yaitu butir nomor 1 dan 32 (r hitung $< r$ tabel ($df_{19;0,05}$) 0,433), dari butir gugur dapat diujicobakan kembali namun mengingat keterbatasan waktu sehingga terdapat 38 butir yang digunakan untuk penelitian. Reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2006: 47). Hasil uji reliabilitas sebesar 0,991.

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

- a. Peneliti meminta surat izin penelitian dari Fakultas.
- b. Peneliti mencari data siswa di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.
- 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 kuantitatif dengan persentase. Rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi

N = Jumlah

Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. 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)

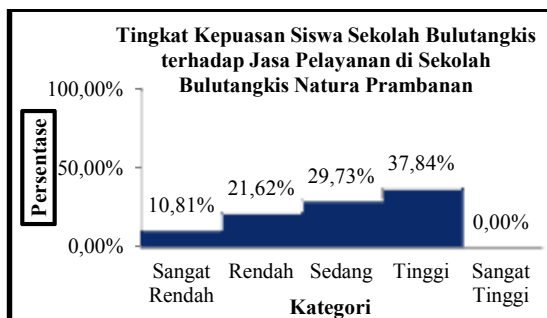
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten didapat skor terendah (*minimum*) 81,00, skor tertinggi (*maksimum*) 113,00, rerata (*mean*) 102,14, nilai tengah (*median*) 104,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 112,00, *standar deviasi* (SD) 8,91.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura

Prambanan Klaten dapat disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



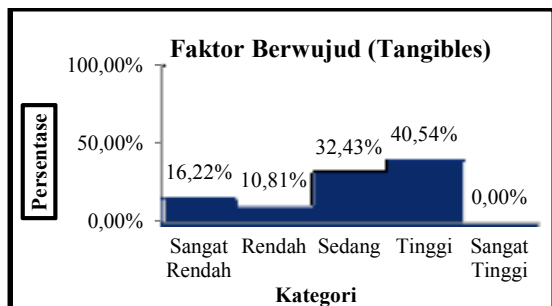
Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Jasa Pelayanan di Sekolah Bulutangkis Natura Prambanan Klaten

Berdasarkan gambar 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 29,37% (11 siswa), “tinggi” sebesar 37,84% (14 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 102,14, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dalam kategori “sedang”.

1. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 24,00, rerata (*mean*) 21,38, nilai tengah (*median*) 22,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 24,00, *standar deviasi* (SD) 2,69.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 2 sebagai berikut:



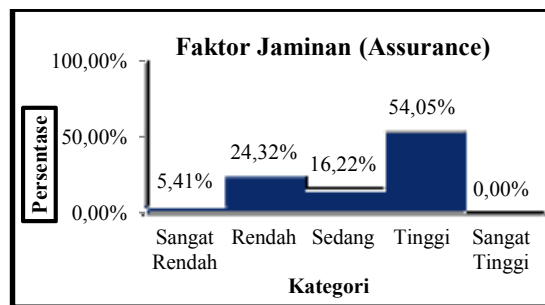
Gambar 2. Diagram Batang Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor berwujud berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 16,22% (6 siswa), “rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “sedang” sebesar 32,43% (12 siswa), “tinggi” sebesar 40,54% (15 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 21,38, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor berwujud dalam kategori “sedang”.

2. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 24,00, rerata (*mean*) 21,68, nilai tengah (*median*) 23,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 24,00, standar deviasi (SD) 2,47.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 3 sebagai berikut:



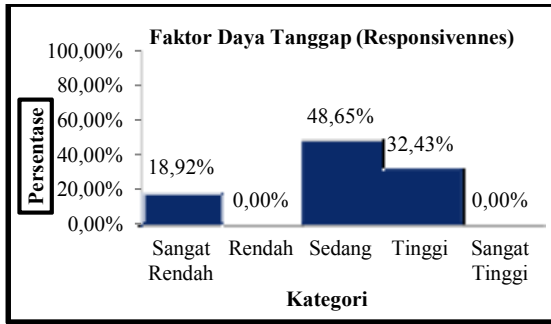
Gambar 3. Diagram Batang Faktor Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 24,32% (9 siswa), “sedang” sebesar 16,22% (6 siswa), “tinggi” sebesar 54,05% (20 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 21,68, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor keandalan dalam kategori “sedang”.

3. Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap didapat skor terendah (*minimum*) 14,00, skor tertinggi (*maksimum*) 22,00, rerata (*mean*) 19,11, nilai tengah (*median*) 20,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 20,00, standar deviasi (SD) 2,44.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 4 sebagai berikut:



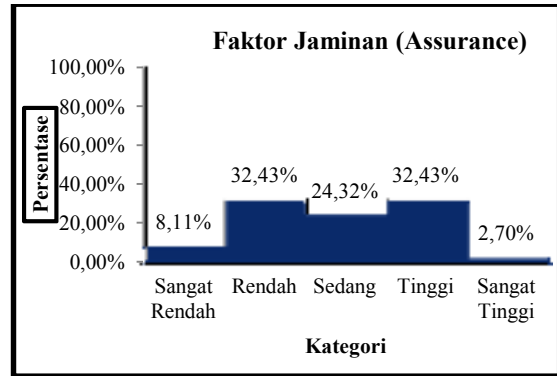
Gambar 4. Diagram Batang Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 18,92% (7 siswa), “rendah” 0% (0 siswa), “sedang” 48,65% (18 siswa), “tinggi” 32,43% (12 siswa), dan “sangat tinggi” 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 19,11, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor daya tanggap dalam kategori “sedang”.

4. Faktor Jaminan (*Assurance*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan didapat skor terendah (*minimum*) 16,00, skor tertinggi (*maksimum*) 25,00, rerata (*mean*) 21,19, nilai tengah (*median*) 22,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 23,00, *standar deviasi* (SD) 2,31.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 5 sebagai berikut:



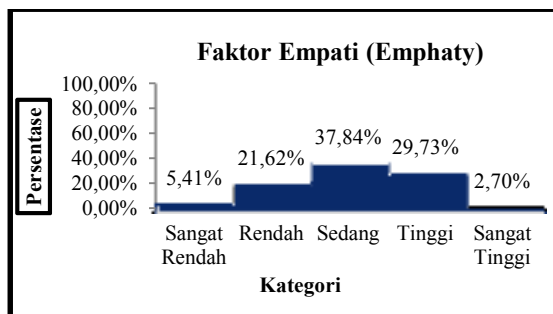
Gambar 5. Diagram Batang Faktor Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,11% (3 siswa), “rendah” sebesar 32,43% (12 siswa), “sedang” sebesar 24,32% (9 siswa), “tinggi” sebesar 32,43% (12 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0,88% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 21,19, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten faktor jaminan dalam kategori “sedang”.

5. Faktor Empati (*Emphaty*)

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati didapat skor terendah (*minimum*) 14,00, skor tertinggi (*maksimum*) 26,00, rerata (*mean*) 18,78, nilai tengah (*median*) 19,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 18,00, *standar deviasi* (SD) 2,41.

Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati dapat disajikan dalam bentuk diagram batang pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Batang Faktor Empati (Emphaty)

Berdasarkan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 5,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 37,84% (14 siswa), “tinggi” sebesar 29,73% (11 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 2,70% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 18,78, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor empati dalam kategori “sedang”.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 28 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 siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten masuk dalam kategori sedang. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori tinggi sebanyak 14 siswa (37,84%),

selanjutnya pada kategori sedang sebanyak 11 siswa (29,37%).

Tingkat kepuasan pelanggan (siswa sekolah bulutangkis) merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa pelanggan atau siswa sekolah bulutangkis yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk jasa atau dalam hal ini adalah jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan orang tua pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. 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 Natura Prambanan Klaten harus memperhatikan kualitas pelayanan dan biaya yang dikenakan kepada siswa 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 Natura Prambanan Klaten dapat memberikan layanan yang sesuai harapan siswa dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten 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 Natura Prambanan Klaten dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan siswa sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten 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 dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen

(siswa). 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 Natura Prambanan Klaten berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sedang. Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti lapangan yang terbuat dari kayu, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten mempunyai layanan fasilitas yang cukup baik, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada siswa dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat siswa untuk selalu menggunakan jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten. Fasilitas yang dimiliki oleh sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten diantaranya lapangan yang terbuat dari kayu, 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 Natura Prambanan Klaten 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 Natura

Prambanan Klaten mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat. Seorang konsumen yang dalam hal ini adalah siswa sekolah bulutangkis pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, siswa menginginkan layanan yang tepat, dalam hal ini sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten melakukannya dengan cukup baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten 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 Natura Prambanan Klaten cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari siswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab petugas yang secara rutin membersihkan lapangan bulutangkis setelah digunakan, petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan siswa. 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 Natura Prambanan Klaten 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 siswa merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan dapat meningkat.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten 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 Natura Prambanan Klaten selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan siswa. Sikap ramah dan sabar petugas/pelatih lapangan bulutangkis menjadikan siswa merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada rasa senang pada siswa dan timbul rasa kepuasan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 10,81% (4 siswa), “rendah” sebesar 21,62% (8 siswa), “sedang” sebesar 29,37% (11 siswa), “tinggi” sebesar 37,84% (14 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 siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pelayanan di sekolah bulutangkis Natura Prambanan Klaten 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.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.