

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN KLUB TENIS LAPANGAN GAJAH MUNGKUR DI WONOGIRI

THE LEVEL OF SATISFACTION MEMBERS ON THE QUALITY OF SERVICES GAJAH MUNGKUR TENNIS COURT CLUB IN WONOGIRI

Oleh: Trias Wahyu Dianti

PJKR Universitas Negari Yogyakarta

Email : triaswahyudianti45@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati) anggota yang menggunakan jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek penelitian ini adalah anggota Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 50 anggota terdiri dari 16 perempuan dan 34 laki-laki. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan skala Likert. Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri adalah kategori sangat memuaskan 15 orang (30%), memuaskan 32 orang (64%), tidak memuaskan 2 orang (4%), dan sangat tidak memuaskan 1 orang (2%). Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut : (1) faktor *tangibels* memuaskan (56%), (2) faktor *reliability* memuaskan (50%), (3) faktor *responsive* memuaskan (62%), (4) faktor *assurance* sangat memuaskan (50%), (5) faktor *empathy* memuaskan (54%). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas jasa pelayanan Klub Tennis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Kata Kunci: Keterwujudan, Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati

Abstract

The objectives of the research is to describe the level of satisfaction (tangibels, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on the member services of Gajah Mungkur tennis court club in wonogiri. The research is descriptive quantitative research by using a method of surveying. The subject of the research are the members of Gajah Mungkur tennis court club in wonogiri. There are 50 member as the subject the research that consist of 16 women and 34 men. The technique of data collection is chief method with Likert scale. The validity and reliability test used the alpha Cronbach. The data analysis technique in this research uses quantitative descriptive analysis with percentage. Based on the result of data analysis, description of research result, and discussion, it can be concluded that member satisfaction level to service quality of Gajah Mungkur Tennis Court Club in Wonogiri is very satisfying category 15 people (30%), satisfy 32 people (64%), not satisfying 2 people (4%), and very unsatisfactory 1 person (2%). The satisfaction level of each factor as follows: (1) satisfactory tangibels factor (56%), (2) satisfactory reliability factor (50%), (3) satisfactory responsive factor (62%), (4) assurance factor is very satisfactory (50%), (5) satisfactory empathy factor (54%). Based on the data, it can be seen that the quality of service Gajah Mungkur Tennis Court Club in Wonogiri included in the category is very satisfactory.

Keywords : *Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

PENDAHULUAN

Berolahraga merupakan kegiatan yang tidak sulit dilakukan bagi setiap orang, dari masa ke masa kegiatan ini selalu diminati setiap lapisan masyarakat baik itu tingkat usia maupun golongan kesejahteraan masyarakat. Menurut Jayawardana (2010: 1) berolahraga merupakan

kemampuan dasar yang dimiliki manusia yang bisa dikembangkan dan dilatih untuk kepentingan kesehatan bagi dirinya. Olahraga di masyarakat dapat dibagi berdasarkan tujuannya yaitu pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam suatu cabang olahraga disebut olahraga prestasi. Olahraga pada saat ini sudah menjadi gaya hidup

bagi sebagian masyarakat. Menurut Yudik (2013: 223) olahraga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Olahraga yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani disebut olahraga kesehatan. Olahraga yang bertujuan untuk mencari kesenangan dan kepuasan diri disebut olahraga rekreasi.

Olahraga tenis lapangan merupakan salah satu cabang yang banyak diminati oleh masyarakat. Menurut Lardner (1994: 8) tenis merupakan jenis olahraga yang ideal untuk bermasyarakat. Pada waktu yang lalu, olahraga ini memang identik dengan olahraga yang mahal dan bergengsi, tetapi seiring perkembangan zaman banyak bermunculan tempat latihan beserta klub-klub tenis lapangan yang menawarkan kemudahan baik dari segi biaya maupun kemudahan untuk mengikuti proses latihan. Menurut Brown dalam bukunya berjudul *“Tennis: steps to success”* (2007: 1) tenis adalah permainan yang biasa hanya dimainkan oleh orang-orang kaya, anggota kelompok eksekutif. Namun, Brown memaparkan kembali tenis berkelompok masih ada masyarakat dari kelas sosial-ekonomi bermain tenis dan 60 % masyarakat Amerika Serikat dapat bermain gratis di lapangan tenis untuk umum. Disamping itu, faktor yang lain sudah banyak klub-klub tenis lapangan yang menjadikan prestasi yang diperoleh klub tersebut sebagai ajang promosi untuk menarik minat masyarakat untuk bergabung pada klub tersebut

Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur merupakan salah satu penyedia layanan jasa tenis lapangan yang terletak di kompleks GOR Giri Mandala sayap utara, Jalan Jendral Sudirman,

Wuryerjo, Wonogiri. Klub tenis tersebut diikuti oleh anak-anak SD, SMP, dan SMA. Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur salah satu klub tenis lapangan yang berada di wonogiri yang berjalan cukup baik sampai saat ini, Latihan dilaksanakan dua kali dalam seminggu, yaitu Selasa di pukul 14.00-17.00 dan Minggu di pukul 07.00-10.00 WIB. Sarana dan prasarana yang digunakan juga cukup memadai, misalnya lapangan yang digunakan untuk latihan berjumlah 2 lapangan *indoor*, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah dan ruang tunggu. Di Wonogiri ada beberapa klub tenis lapangan seperti Sabtu malam, Wari klub, Raya klub, tetapi tidak sebanyak di kota-kota besar seperti Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Bandung dan kota besar lainnya. Seiring berjalannya waktu, untuk meningkatkan daya saing dan daya tarik klub tenis lapangan di Kabupaten Wonogiri, tiap-tiap klub saling berlomba untuk menunjukkan sebagai klub tenis lapangan yang terbaik. Salah satu faktor yang mempengaruhi anggota mengikuti klub tenis lapangan Gajah Mungkur adalah kepuasan mereka saat menggunakan pelayanan klub tenis. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat pembeli, kualitas harus dirasakan oleh pelanggan, usaha kualitas harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan (Kotler, 1998).

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap jasa pelayanan, yaitu: (1) faktor keandalan (*reliability*), (2) faktor ketanggapan (*responsiveness*), (3) faktor keyakinan (*confidence/ assurance*), (4) faktor empati (*emphaty*), (5) faktor berwujud (*tangible*).

Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti akan mendeskripsikan segala hal yang terdapat pada data yang diambil di lapangan. Menurut sugiyono (2007:147), penelitian diskriptif digunakan untuk mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Gajah Mungkur Tenis Klub di Kabupaten Wonogiri. Waktu penelitian pada hari Minggu 25 Maret 2018.

Target/Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan populasi dan sampel. Menurut Arikunto (2006: 173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah anggota tenis lapangan Klub Gajah Mungkur Wonogiri yang berjumlah 50 orang terdiri dari 16 perempuan dan 34 laki-laki

usia. Menurut Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan angket kuisisioner. Jenis yang digunakan adalah angket tertutup, seperti yang dijelaskan Suharsimi Arikunto (2010: 195) angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang kemudian dimaknai. Analisis data deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri. Untuk menghindari kecenderungan responden asal isi dan memilih skor tengah dari skala yang digunakan, maka peneliti menggunakan skala empat yang ada skor nilai tengah atau titik netral. Skalanya sebagai berikut:

Tabel 3. Skor Penilaian Jawaban

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Puas	1
2.	Tidak Puas	2
3.	Puas	3
4.	Sangat Puas	4

Persentase tersebut ditafsirkan kedalam kualitatif (Suharsimi Arikunto, 2010: 196), yaitu apabila berada dalam persentase antara:

76% - 100% adalah Sangat Baik: berarti Sangat Memuaskan

56% - 75% adalah Baik: berarti Memuaskan

41% - 55% adalah Tidak Baik: berarti Tidak Memuaskan

< 40% adalah Sangat Tidak Baik: berarti Sangat Tidak Memuaskan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, diukur berdasarkan indikator yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*. Penelitian ini menggunakan angket yang berjumlah 30 pernyataan dan diperoleh responden sebanyak 50 responden, dengan 4 alternatif tanggapan atau respon, kemudian di skor mulai 1 hingga 4.

Berdasarkan distribusi frekuensi 50 responden, dibuatlah tabel distribusi frekuensi. Pertama menghitung banyaknya kelas interval dengan menggunakan rumus *Srutgess*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri di deskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota terhadap kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri

NO	Kelas Interval	Frekuensi	Relatif (%)
1	48-56	1	2%
2	57-65	0	0%
3	67-75	3	6%
4	76-84	16	32%
5	85-93	16	32%
6	94-101	10	20%
7	102-110	4	8%
JUMLAH		50	100%

Melihat tabel 4 di atas, diperoleh informasi bahwa berjumlah 1 atau 2% pada kelas interval 48 – 56, 0 atau 0% pada kelas interval 57 – 65, 3 atau 6% pada kelas interval 67 - 75, 16 atau 32% pada kelas interval 76 – 84 atau 16 atau 32% pada kelas

interval 85 - 93, 10 atau 20% pada kelas interval 94 - 101, 4 atau 8% pada kelas interval 102 - 110.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	15	30%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	32	64%	Memuaskan
3	41% – 55%	2	4%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	1	2%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 15 (30%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 32 (64%) responden dikategorikan memuaskan, 2 (4%) responden dikategorikan tidak memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan.

1. Faktor *Tangibels* (berwujud)

Faktor *tangibels* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Deskripsi tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *tangibels*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	12	24%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	28	56%	Memuaskan
3	41% – 55%	8	16%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	2	4%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis

Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 12 (24%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 28 (56%) responden dikategorikan memuaskan, 8 (16%) responden dikategorikan tidak memuaskan, 2 (4%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan.

2. Faktor *reliability* (keandalan)

Faktor *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan klub olahraga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *reliability*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	24	48%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	25	50%	Memuaskan
3	41% – 55%	1	2%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	0	0%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 24 (48%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 25 (50%) responden dikategorikan memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan tidak memuaskan.

3. Faktor *responsive* (ketanggapan)

Faktor *responsive* (ketanggapan) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian

informasi yang jelas. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *responsive*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	16	32%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	31	62%	Memuaskan
3	41% – 55%	0	0%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	1	2%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 16 (31%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 31 (62%) responden dikategorikan memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan.

4. Faktor *assurance* (jaminan)

Faktor *assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada klub olahraga. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Jasa Layanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri menurut faktor *assurance*

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	25	50%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	24	48%	Memuaskan
3	41% – 55%	0	0%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	1	2%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota

terhadap jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 25 (50%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 24 (48%) responden dikategorikan memuaskan, 1 (2%) responden dikategorikan sangat tidak memuaskan.

5. Faktor *empathy* (empati)

Faktor *empathy* (empati) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Anggota

**Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan
Klub Tenis Lapangan Gajah
Mungkur di Wonogiri menurut
faktor *empathy***

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	76% – 100%	14	28%	Sangat Memuaskan
2	56% – 75%	27	54%	Memuaskan
3	41% – 55%	9	18%	Tidak Memuaskan
4	< 40%	0	0%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah	50	100%	

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 50 responden, 14 (28%) responden dikategorikan sangat memuaskan, 27 (54%) responden dikategorikan memuaskan, 9 (18%) responden dikategorikan tidak memuaskan.

Pembahasan

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis

Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri diperoleh hasil sangat memuaskan dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 85%. tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri yang berkategori sangat memuaskan 15 orang atau 30%, memuaskan 32 orang atau 64%, tidak memuaskan 2 orang atau 4%, dan sangat tidak memuaskan 1 orang atau 2%.

Tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibels* (berwujud)

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasar faktor *tangibels* berada pada kategori memuaskan. dalam hal ini faktor yang berwujud meliputi fasilitas fisik seperti lapangan, kebersihan toilet, fasilitas ibadah, fasilitas tempat parkir. Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada anggota dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat anggota untuk selalu menggunakan jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri.

2. Faktor *reliability* (keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri faktor keandalan berada pada kategori memuaskan. Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan

memberikan pelayanan cukup sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat.

Hal tersebut diartikan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat, program latihan yang diberikan pelatih sesuai dan pelatih mempunyai lisensi pelatih, namun ada sedikit kekurangan yaitu kerapian pakaian pelatih pada saat latihan.

3. Faktor *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori memuaskan. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Dengan adanya keterbukaan klub kepada anggota maka klub mudah untuk membantu dan menanggapi kesulitan anggotanya.

4. Faktor *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sangat memuaskan. Faktor jaminan mencakup pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pelatih untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal tersebut diartikan para pelatih mempunyai kompetensi yang baik khususnya tentang tenis lapangan.

5. Faktor *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri berdasarkan faktor empati berada pada kategori memuaskan. Faktor

empati adalah memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Hal tersebut diartikan pelatih di Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan anggota. Sikap ramah dan sabar pelatih tenis lapangan menjadikan anggota merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada timbul rasa kepuasan bagi anggotanya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas jasa layanan klub tenis lapangan gajah mungkur di Wonogiri adalah sangat memuaskan (92%). Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut: (1) faktor *tangibles* memuaskan, (2) faktor *reliability* memuaskan, (3) faktor *responsive* memuaskan, (4) faktor *assurance* sangat memuaskan, (5) faktor *empathy* memuaskan. Maka dapat disimpulkan bahwa jasa dan pelayanan di klub tenis lapangan di Wonogiri masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Saran

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

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati) anggota yang menggunakan jasa dan layanan klub tenis lapangan di Wonogiri.

2. Bagi pengelola Gor Giri Purnabakti agar selalu menjaga komitmennya untuk memberikan kualitas pelayanan kepada anggota. Dengan pelayanan yang sekarang diberikan sudah sesuai dengan kepuasan anggota.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Brown, J. (2007). *Tennis Steps to Succes (Tenis Tingkat Pemula)*. Penerjemah: Dian Ruslaini. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Jayawardana. (2010). *Olahraga lempar cakram*. Bekasi: Adhi Aksara Abadi Indonesia.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Di*

Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. (Edisi pertama). Salemba Empat. Jakarta.

- Lardner, Rex. (1994). *Teknik Dasar Tenis Strategi dan Taktik Yang Akurat*. Semarang: Dahara Prize.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Soegiyono KS. (2013). Keikutsertaan Masyarakat dalam Kegiatan Olahraga. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia, Volume 3*.
- Yudik P. (2013). Kesadaran Masyarakat Berolahraga untuk Peningkatan Kesehatan dan Pembangunan Nasional. *Medikora volume XI Oktober 2013*. 223.