

Detektor Plagiarisme v. 1991 - Laporan Orisinalitas 28/12/2022 10:17:21

Dokumen yang dianalisis: Skripsi Pramudya W.docx Dilisensikan ke: Moh Nurkholis

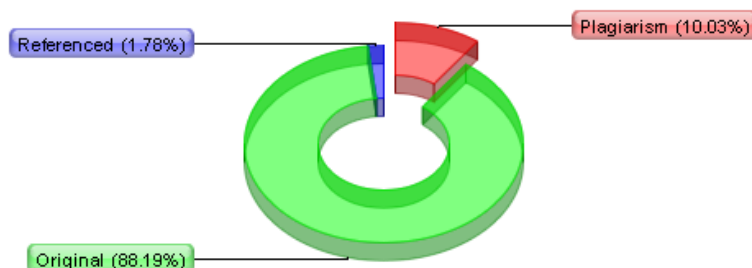
[?](#) Prasetel Perbandingan: Menulis kembali [?](#) . Bahasa yang terdeteksi: Id

[?](#) Jenis cek: Pemeriksaan Internet

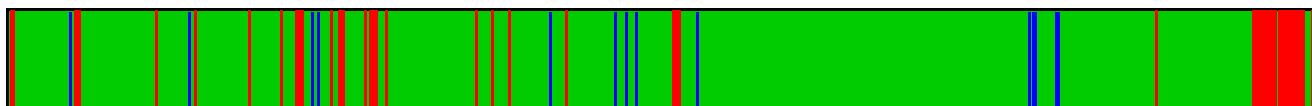
[tee_and_enc_string] [tee_and_enc_value]

Analisis tubuh dokumen terperinci:

[?](#) Bagan relasi:



[?](#) Grafik distribusi:



[?](#) Sumber utama plagiarisme: **13**

	17%		4682	1. https://ubl.ac.id/wp-content/uploads/2022/11/BAA-2020-2021.pdf
	4%		423	2. https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/article/view/11156
	4%		399	3. https://journal.trunojoyo.ac.id/personifikasi/article/download/6579/4147

[?](#) Rincian sumber daya yang diproses: **93 - Baik / 2 - Gagal**

[?](#) Catatan penting:

Wikipedia:	Buku Google:	Layanan pengarang untuk orang lain:	Anti-kecurangan:
[tidak terdeteksi]	[tidak terdeteksi]	[tidak terdeteksi]	[tidak terdeteksi]

[?](#) Laporan anti cheat UACE:

- Status: Penganalisis **[Dinyalakan]** Normalisasi **[Dinyalakan]** kesamaan karakter diatur ke **[100%]**
- Persentase kontaminasi UniCode yang terdeteksi: **0%** dengan batas: 4%]
- Dokumen tidak dinormalisasi: persen tidak tercapai [5%]
- Semua simbol yang mencurigakan akan ditandai dengan warna ungu: **Abcd...**
- Simbol tak terlihat ditemukan: [0]

Rekomendasi penilaian:

Tidak diperlukan tindakan khusus. Dokumen Oke.

[uace_abc_stats_header]

[uace_abc_stats_html_table]

🔗 Referensi Aktif (Url yang Diekstrak dari Dokumen):

Tidak ada URL yang terdeteksi

🔗 Url yang Dikecualikan:

Tidak ada URL yang terdeteksi

🔗 URL yang disertakan:

Tidak ada URL yang terdeteksi

 Analisis dokumen terperinci:

TINGKAT KEPUASAN KONTINGEN TERHADAP PENYELENGGARAAN PORSENASMA IV 2022 CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS SKRIPSI Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) Pada

 Plagiarisme terdeteksi: **0,44%** <https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/artic...> id: 1

Program Studi Pendidikan Jasmani OLEH : PRAMUDYA WIDHYANTO NPM : 18.1.01.09.0170
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI 2022 Skripsi
Oleh: PRAMUDYA WIDHYANTO NPM : 18.1.01.09.0170 Judul : TINGKAT KEPUASAN KONTINGEN
TERHADAP PENYELENGGARAAN PORSENASMA IV 2022 CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS Telah
Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Pendidikan Jasmani

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains UN PGRI Kediri Tanggal: 27 Desember 2022 Dosen Pembimbing I Irwan Setiawan, M.Pd. NIDN. 0716028902 Dosen Pembimbing II Moh. Nurkholis, M.Or. NIDN. 0725048802 Skripsi Oleh: PRAMUDYA WIDHYANTO NPM : 18.1.01.09.0170 Judul: TINGKAT KEPUASAN KONTINGEN TERHADAP PENYELENGGARAAN PORSENASMA IV 2022 CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Pendidikan Jasmani UN PGRI Kediri Pada tanggal:..... Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan Panitia Penguji: Ketua: (.....) Penguji I: (.....) Penguji II: (.....) Mengetahui, Dekan FIKS, Dr. Sulistiono, M.Si NIDN. 0007076801 PERNYATAAN Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nama: Pramudya Widhyanto Jenis Kelamin: Laki-laki Tempat/tgl.lahir: Nganjuk, 05 Mei 2000 NPM: 18.1.01.09.0170 Fak/Jur./Prodi.: FIKS / S1 Penjas Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Kediri, 12 Desember 2022 Yang Menyatakan, Pramudya Widhyanto NPM: 18.1.01.09.0170 MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO Hidup terasa hampa tanpa paket kuota PERSEMBAHAN Kupersembahkan karya ini untuk: Kedua orang tua saya Bapak Aris kristiawan dan Ibu Sartini yang telah mendukung dalam segala hal demi menuntaskan pendidikan ini, serta sahabat terbaik saya dari grub kos gajah yang selalu mendukung dan memberi semangat selama proses menyelesaikan skripsi ini. ABSTRAK Pramudya Widhyanto: Tingkat Kepuasan Kontingen Terhadap Penyelenggaraan Porsenasma IV 2022 Cabang Olahraga Bulutangkis, Skripsi, Pendidikan Jasmani, FIKS UNP Kediri, 2022. Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Porsenama, Bulutangkis. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis dan hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebuah model penyelenggaraan suatu event festival olahraga. Jenis dan desain dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental dengan pertimbangan dan penentuan sebanyak 30 responden. Teknik analisis data digunakan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Kontingen Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 Cabang Olahraga Bulutangkis digunakan skala likert. Hasil perhitungan manual berdasarkan dimensi kualitasnya yaitu untuk dimensi bukti langsung (tangibles) yaitu sebesar 80% yang berarti berada pada kategori kriteria memuaskan, dimensi empati (empathy) yaitu sebesar 84% yang berarti berada pada kategori kriteria sangat memuaskan, dimensi keandalan (realibity) yaitu sebesar 84% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan, dimensi ketanggapan (responsiviness) sebesar 78% yang berarti mempunyai kriteria memuaskan, dimensi kepastian (asurance) sebesar 82% yang berarti berada pada kategori kriteria sangat memuaskan. Untuk dimensi tingkat kepuasan peserta terbesar adalah dimensi empati (empathy) dan dimensi keandalan (realibity) yaitu sebesar 84% sedangkan tingkat kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis sangat memuaskan, karena melihat pengisian angket oleh responden dari peserta PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis sangat memuaskan dan memuaskan. Sehingga presentase rata-rata keseluruhan item pertanyaan yaitu sebesar 81,6% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan. KATA PENGANTAR Puji Syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul

 Kutipan terdeteksi: **0,08%** id: 2

“Tingkat Kepuasan Kontingen Terhadap Penyelenggaraan Porsenasma IV 2022 Cabang Olahraga Bulutangkis”

ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) Pada

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,46%** <https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/artic...> + 3 id: 3

Program Studi Pendidikan Jasmani Universitas Nusantara PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada: Dr. Zainal Afandi, M.Si., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa. Dr. Sulistiono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Universitas Nusantara PGRI Kediri. Dr. Slamet Junaidi, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Jasmani.

Irwan Setiawan, M.Pd., selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penelitian. Moh. Nurkholis, M.Or., selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penelitian. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada sahabat-sahabat terbaik saya dari grub kos gajah yang selalu membantu dan mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini. Disadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samodra luas. Kediri, 25 Desember 2022 PRAMUDYA WIDHYANTO NPM. 18.1.01.09.0170

DAFTAR ISI HALAMAN JUDULi HALAMAN PERSETUJUANii HALAMAN PENGESAHANiii HALAMAN PERNYATAANiv MOTTO DAN PERSEMBAHANv ABSTRAKvi KATA PENGANTARvii DAFTAR ISIx DAFTAR GAMBARx DAFTAR TABELxi DAFTAR LAMPIRANxii

BAB I : PENDAHULUAN1 A.Latar Belakang Masalah1 B.Identifikasi Masalah8 C.Pembatasan Masalah8 D.Rumusan Masalah9 E.Tujuan Penelitian9 F.Kegunaan Penelitian9

BAB II : LANDASAN TEORI10 A.KAJIAN TEORI10 1.Hakikat Kepuasan10 2.Hakikat Atlet15 3.Hakikat Pelatih16 4.Hakikat Bulutangkis19 5.Hakikat Kualitas Pelayanan25 B.Penelitian Terdahulu28 C.Kerangka Berfikir30 D.Hipotesis31

BAB III : METODE PENELITIAN32 A.Variabel Penelitian32 1.Identifikasi Variabel Penelitian32 2.Definisi Operasional32 B.Pendekatan dan Teknik Penelitian34 1.Pendekatan Penelitian34 2.Teknik Penelitian34 C.Tempat dan Waktu Penelitian35 1.Tempat Penelitian35 2.Waktu Penelitian35 D.Populasi dan Sampel35 1.Populasi Penelitian35 2.Sampel Penelitian35 3.Teknik Sampling36 E.Instrumen Penelitian37 1.Pengembangan Instrumen37 2.Validitas dan Reliabilitas39 F.Sumber dan Teknik Pengumpulan Data40 1.Sumber Data40 2.Teknik Pengumpulan Data41 G.Teknik Analisis Data45

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN46 A.Deskripsi Data Variabel46 1.Deskripsi Variabel Terikat46 2.Deskripsi Variabel Bebas46 3.Deskripsi Karakteristik Responden47 B.Analisis Data49 C.Pembahasan57

BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN59 A.Simpulan59 B.Implikasi59 1.Implikasi Teoritis59 2.Implikasi Praktis60 C.Saran60 1.Bagi penyelenggara porsenasma selanjutnya60 2.Bagi peneliti selanjutnya60

DAFTAR PUSTAKA61 DAFTAR GAMBAR Gambar Halaman 2.1 Servis21 2.2 Pukulan Lob22 2.3 Pukulan Drive22 2.4 Pukulan Dropshot23 2.5 Smash23 2.6 Pukulan Netting24 2.7 Lapangan Bulutangkis24 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Tim48 DAFTAR TABEL Tabel Halaman 3.1 Rincian Sampel Penelitian36 3.2 Nilai Angket37 3.3 Kisi-kisi Instrumen38 4.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Posisi47 4.2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Asal Tim47 4.3 Deskripsi Statistika Tingkat Kepuasan50 4.4 Dimensi Bukti Langsung50 4.5 Dimensi Empati52 4.6 Dimensi Keandalan53 4.7 Dimensi Ketanggapan54 4.8 Dimensi Asuransi56 4.9 Deskripsi Frekuensi Tingkat Kepuasan57

DAFTAR LAMPIRAN Lampiran Halaman 1 Berita Acara Bimbingan63 2 Lembar Inrument Penelitian64 3 Lembar Permohonan dan Pernyataan Judgement67 4 Lembar Validasi Ahli Materi69 5 Hasil Data Penelitian71


BAB I PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah Olahraga adalah salah satu kegiatan yang menjadi kebutuhan bagi manusia di seluruh dunia, karena dengan olahraga manusia dapat menyehatkan badannya, merefresh pikirannya, dan mungkin juga bisa membuat dirinya merasa senang, selain itu olahraga adalah wadah yang pas untuk melampiaskan hal-hal negatif seperti jika ada permasalahan didalam pekerjaan atau sekolah. Olahraga sendiri bisa sebagai proses sistematis yang terdiri atas setiap kegiatan dapat membantu perkembangan yang membina potensi jasmaniah dan rohaniah. Olahraga bisa digunakan sebagai media untuk menunjukkan prestasi dari sebuah negara ke kancah internasional. Olahraga pun juga bermacam-macam jenisnya, ada olahraga prestasi, olahraga rekreasi, dan olahraga pendidikan. Olahraga prestasi merupakan olahraga yang mempunyai target untuk meraih prestasi yang maksimal dalam suatu kejuaraan yang bergengsi. Olahraga

prestasi biasanya juga dikelola oleh club dengan profesional, dan atlet pada olahraga prestasi ini hanya berfokus pada 1 bidang olahraga supaya bisa fokus untuk meraih hasil yang maksimal. Sedangkan olahraga rekreasi ialah olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegembiraan untuk kesehatan, kebugaran, dan kegembiraan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005, olahraga rekreasi adalah suatu jenis olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan minat serta kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat. Yang terakhir yaitu olahraga pendidikan, olahraga pendidikan juga biasa disebut pendidikan jasmani yang diajarkan di sekolah yang mengutamakan kebugaran fisik siswa dan juga pengetahuan. Dalam pendidikan jasmani ini hanya diajarkan teknik-teknik dasar pada beberapa cabang olahraga, tidak seperti olahraga prestasi yang fokus pada 1 cabang

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,2%** <https://harishfirdaus.blogspot.com/2017/01/> + 2 sumber id: 4

olahraga. Salah satu cabang olahraga yang paling populer di dunia saat ini adalah bulutangkis. berprestasi dengan baik di kancah Internasional. Bulutangkis menjadi olahraga yang sangat populer dan

banyak digemari masyarakat khususnya masyarakat di Indonesia, hal ini terbukti dengan banyaknya orang melakukan aktivitas olahraga bulutangkis, baik di desa maupun di kota, juga populer dikalangan anak kecil, remaja, hingga kalangan orang tua. Olahraga bulutangkis ini menjadi sangat populer di dunia maupun di Indonesia karena beberapa alasan, yaitu olahraga bulutangkis ini tidak membutuhkan biaya yang mahal untuk memainkan olahraga, peraturannya juga sangat mudah, dan juga olahraga ini sangat menyenangkan jika dimainkan untuk sekedar menjadi hiburan bagi masyarakat. Olahraga bulutangkis ini sudah menjadi ikon bagi negara Indonesia, karena banyak atlet Indonesia yang sudah menjuarai banyak turnamen tingkat dunia dan juga beberapa bisa menempati ranking 1 dunia. Banyak juga atlet-atlet yang berprestasi dari era Rudi Hartono, Susi Susanti, Liem Swie King, Alan Budikusuma hingga era sekarang yaitu Taufik Hidayat, Markis Kido dan Hendra Setyawan. Dan masih banyak atlet-atlet berprestasi lainnya. Jika dilihat dari prestasi di olimpiade sepanjang 20 tahun terakhir, sekarang prestasi bulu tangkis Indonesia sudah sangat jatuh terlalu jauh. Dari olimpiade 1992, 1996, 2000, 2004, 2008, 2012, 2016, dan 2020 Indonesia setidaknya menyumbangkan satu medali emas dari cabang bulutangkis. Tak heran banyak anak-anak dini yang sudah sangat tertarik dengan olahraga bulutangkis ini dan sudah mengikuti klub-klub untuk mengasah skill mereka bermain olahraga bulutangkis ini, yang membuat anak-anak usia dini sudah mulai ingin untuk berlatih bulutangkis dengan cita-cita untuk menjadi dunia seperti atlet-atlet Indonesia yang sudah berprestasi di kancah internasional. Banyak juga mantan atlet bulutangkis Indonesia yang menjadi pelatih di negara-negara yang olahraga bulutangkisnya kurang kuat, lalu dengan campur tangan pelatih Indonesia tersebut negara-negara tersebut menjadi kuat. "Bulutangkis merupakan olahraga yang dapat menembus batasan etnis di dalam semua kalangan masyarakat. Permainan bulutangkis dilakukan dengan cara memukul bola (shuttlecock) dengan alat (raket) sehingga bola dapat melewati batas jaring (net) untuk mendapatkan poin dengan cara hingga lawan tidak bisa mengembalikan (Dhedhy Yuliawan, 2017)."

 **Kutipan terdeteksi: 0,31%** id: 5

"Pada permainan bulutangkis, ada beberapa faktor yang mendukung terwujudnya kemampuan bermain yang bagus, antara lain faktor fisik, teknik, dan taktik. Faktor fisik merupakan faktor yang sangat dominan dan penting sebagai unsur dasar yang harus dimiliki dengan baik oleh pemain bulutangkis (Andara, 2018)."


Permainan bulutangkis ini

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,27%** <http://pintubelajarcerdas.blogspot.com/2016/05...> id: 6

menggunakan raket sebagai alat pemukul dan shuttlecock sebagai objek yang dipukul, dapat dimainkan di luar maupun di dalam ruangan. Lapangan permainan berbentuk persegi panjang ditandai dengan garis dan dibatasi oleh net sebagai pemisah antara daerah permainan sendiri dan

permainan lawan. Bulutangkis di Indonesia sudah ada sejak lama, ketika waktu penjajahan pun sudah ada perkumpulan-perkumpulan bulutangkis di Indonesia, tetapi perkumpulan-perkumpulan itu masih bergerak sendiri sendiri dan hanya sebatas kumpulan pecinta atau kumpulan orang-orang yang mempunyai hobi bermain bulutangkis belum ada satu tujuan dan satu cita-cita perjuangan di alam negara merdeka, dengan berjalanya waktu para tokoh dari masing-masing perkumpulan tersebut mulai sadar betapa pentingnya membuat satu organisasi secara nasional,

sebagai organisasi pemersatu. Permainan bulutangkis ini pun termasuk salah satu cabang olahraga yang diikutsertakan dalam pertandingan multi event tingkat internasional, dan nasional seperti pada Olimpiade, Asian Games, Sea Games, Pekan Olahraga Nasional (PON), dan Pekan Olahraga Provinsi (PORPROV). Pada Asian Games, Sea Games, PON dan PORPROV, Selain nomor perorangan juga dipertandingkan nomor beregu. Ada juga event atau kejuaraan internasional yang bergengsi di berbagai negara di dunia, diantaranya ada Indonesia open, Indonesia masters, All England, China open, French open, Denmark open, kejuaraan dunia dan lain sebagainya. Ada juga kejuaraan multi event antar sekolah atau antar kampus. Sejalan dengan berkembangnya waktu yang telah berjalan mahasiswa juga telah berperan dalam memajukan cabang olahraga bulu tangkis, pada perkembangannya masa kuliah adalah masa dimana bakat dan minat remaja diasah karena itu ada Unit Kegiatan Mahasiswa yang fokus terhadap satu bidang minat mahasiswa, dan bulu tangkis juga telah menjadi cabang olahraga yang banyak diminati oleh nanyak mahasiswa sampai saat ini setelah sepakbola, salah satu contohnya di Universitas Nusantara PGRI Kediri sudah ada UKM Bulu tangkis yang rintis oleh para mahasiswa yang menjadi incubator mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakat mereka dalam bidang olahraga bulu tangkis, sedangkan dalam ajang mencoba hasil latihan mereka dalam kejuaraan banyak sekali ajang festival olahraga atau kejuaraan yang diadakan khusus bagi mahasiswa seperti dalam Yayasan PGRI sendiri ada ajang pecan olahraga yang bernama Porsenasma. Porsenasma (Pekan Olahraga Seni Nasional Mahasiswa). Seiring berkembangnya dunia olahraga dan tingkat kompetisi yang tinggi, maka akan diselenggarakan Porsenasma adalah kejuaraan multievent untuk mahasiswa di tingkat nasional dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan prestasi olahraga nasional sekaligus menarik minat dan bakat olahraga mahasiswa. Untuk dapat mengikuti kejuaraan yang besar seperti Porsenasma ini diperlukan persiapan yang matang seperti teknik, taktik, fisik dan mental agar saat bertanding atlet dapat berjalan dengan baik dan pencapaian prestasi atlet yang maksimal. Menurut buku panduan Porsenasma (2017), Porsenasma merupakan Pekan Olahraga Seni Mahasiswa Nasional untuk kategori mahasiswa Universitas PGRI. Tujuan diadakan Porsenasma adalah menjaring mahasiswa potensial, mepererat tali persaudaraan atlet remaja dalam rangka mewujudkan persatuan dan kesatuan bangsa, memantapkan kesinambungan pembinaan atlet remaja, membangun karakter bangsa dan meningkatkan ketahanan nasional, menyiapkan atlet remaja menghadapi event olahraga internasional baik single maupun multi event, meningkatkan prestasi olahraga nasional, sebagai tolok ukur hasil pembibitan dan pembinaan atlet remaja di daerah yang merupakan bagian dari pembangunan keolahragaan nasional. Sekitar kurang lebih 20 cabang olahraga dan seni yang akan diadakan. Porsenasma ini akan diikuti oleh seluruh Universitas PGRI yang ada di Indonesia, dan secara kebetulan porsenasma pada tahun 2022 jatuh kepada

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,1%** <https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/artic...> + 2 id: 7

sumber daya
Universitas Nusantara PGRI Kediri sebagai penyelenggaranya dan sebagai tuan rumah Universitas Nusantara PGRI Kediri

harus menyiapkan venue untuk menyelenggarakan kegiatan tersebut. Semua ini dapat diselenggarakan dengan baik jika didukung dengan adanya layanan dan fasilitas yang menunjang perkembangan atlet dalam mencapai prestasinya. Kualitas pelayanan sendiri merupakan hal terpenting dalam sebuah penyelenggaraan pertandingan, dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat membantu atlet maupun pelatih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam sebuah penyelenggaraan pertandingan olahraga harus memperhatikan kepuasan atlet dan pelatih terhadap pelayanan pertandingan. Menurut Oliver kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Sedangkan Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Pada definisi yang berbeda Rangkuti menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Nuryudayatun, 2013). Memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu penyelenggara untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Penyelenggara pertandingan dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi pertandingan yang berkualitas. Dapat dikatakan berkualitas jika penyelenggaraan pertandingan tersebut memiliki layanan dan fasilitas yang dapat memenuhi faktor-faktor dimensi pelayanan dan mampu memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan bagi atlet maupun pelatih selama menjalani pertandingan tersebut. Tanpa adanya tindakan untuk melakukan koreksi atau

perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan menjadi tidak bermanfaat. Padahal tujuan pengukuran tingkat kepuasan ialah untuk segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti memilih Porsenasma di

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,21%** <https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/artic...> + 2 id: 8


Universitas Nusantara PGRI Kediri untuk dijadikan lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan atlet dan pelatih bulutangkis terhadap penyelenggaraan cabang bulutangkis pada Porsenasma di Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Identifikasi Masalah Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut: Tingkat kepuasan pelatih dan peserta cabang bulu tangkis terhadap penyelenggaraan Porsenasma belum diketahui. Harapan pelatih dan peserta terhadap fasilitas dan pelayanan pada penyelenggaraan Porsenasma belum diketahui. Keinginan dan kebutuhan pelatih dan peserta terhadap penyelenggaraan porsenasma cabang Bulu tangkis belum diketahui. Sejauh mana pusat pelayanan terhadap kualitas pelayanan belum diketahui. Pembatasan Masalah Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu adanya pembatasan-pembatasan sehingga ruang lingkup penelitian lebih jelas dan fokus. Maka penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan pelatih dan peserta terhadap terhadap penyelenggaraan cabang bulutangkis pada PORSENASMA di

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,56%** <https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/artic...> + 2 id: 9

Universitas Nusantara PGRI Kediri. Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembahasan masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan di teliti sebagai berikut: "Bagaimana tingkat kepuasan peserta porsenasma cabor bulutangkis?" Tujuan Penelitian Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelatih dan peserta terhadap pelayanan yang di berikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Kegunaan Penelitian Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya: Universitas Nusantara PGRI Kediri,

hasil ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Panitia Porsenasma, hasil ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk penyelenggaraan event besar kedepan. Para peneliti, hasil ini dapat dipakai sebagai bahan penelitian di masa yang akan datang. BAB II LANDASAN TEORI KAJIAN TEORI Hakikat Kepuasan Pengertian Kepuasan Secara etimologi, kata "kepuasan" berasal dari kata "puas" yang mendapat imbuhan ke-an. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata puas berarti senang. Menurut Lupiyoadi (2014:228),

 **Kutipan terdeteksi: 0,25%** id: 10


"Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi".

Menurut Kotler dalam jurnal Ayu Romadhona (2018:8),

 **Kutipan terdeteksi: 0,11%** id: 11


"Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya".

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (kualitas) yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Jika kualitas di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, kalau kualitas sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kualitas melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Pada setiap individu tingkat kepuasan masing-masing berbeda sesuai dengan penilaian dirinya sendiri. Hal ini akan menyebabkan perbedaan antara individu dengan individu lainnya, dalam hal ini apabila semisal sarana dan prasarana untuk olahraga memadai maka akan tinggi tingkat kepuasannya dan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat kesenangan seseorang atas peran dalam suatu kualitas pekerjaannya. Teori Analisis Kebutuhan Manusia

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,18%** <https://sefaatku.blogspot.com/2017/07/kebutuh...> id: 12

Kebutuhan dasar pada manusia adalah pemenuhan kebutuhan pokok yang bersifat manusiawi dan menjadi syarat untuk berkelangsungan hidup. Setiap orang pasti memerlukan pemenuhan kebutuhan dasar. Manusia

mempunyai kebutuhan dasar atau kebutuhan pokok untuk mempertahankan kelangsungan hidup. Setiap individu mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, namun dalam kebutuhan manusia memiliki kebutuhan yang sama pada dasarnya. Perbedaannya terletak pada cara pemenuhan kebutuhan dasar tersebut. Menurut Susanto & Fitriana dalam jurnal Ayu Romadhona (2018:9),

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,43%** <https://sefaatku.blogspot.com/2017/07/kebutuh...> id: 13

adapun karakteristik kebutuhan dasar manusia sebagai berikut: Manusia mempunyai kebutuhan dasar yang sama, walaupun setiap orang memiliki perbedaan dalam bidang sosial, budaya, persepsi, dan pengetahuan. Secara umum pemenuhan kebutuhan dasar setiap manusia sesuai dengan tingkat prioritasnya. Jadi, kebutuhan dasar yang harus segera dipenuhi merupakan kebutuhan dasar dengan prioritas utama. Sebagian pemenuhan kebutuhan dasar dapat ditunda walaupun umumnya harus dipenuhi.

Kebutuhan dasar yang gagal dipenuhi akan mengakibatkan kondisi yang tidak seimbang (disekulilibrium) sehingga menyebabkan sakit. Munculnya keinginan pemenuhan kebutuhan dasar dipengaruhi oleh stimulasi internal maupun eksternal. Contoh, kebutuhan untuk minum. Seseorang yang merasa haus, maka ia ingin segera minum. Hal itu disebabkan dalam tubuhnya kekurangan cairan (stimulus internal) atau karena melihat minuman yang segar saat terik matahari (stimulasi eksternal). Berbagai kebutuhan dasar akan saling berhubungan dan berpengaruh pada manusia. Misalnya, kebutuhan makan akan diikuti dengan kebutuhan minum. Saat timbul keinginan untuk memenuhi kebutuhan dasar, maka individu akan berusaha memenuhinya. Menurut Maslow dalam jurnal Ayu Romadhona (2018:10). Kebutuhan pada hakikatnya bergantung pada berapa banyak ketidaksesuaian yang ada di antar keadaan aktual (yaitu, situasi konsumen sekarang) dan keadaan yang diinginkan (yaitu, situasi yang konsumen inginkan). Ketika ketidaksesuaian ini melebihi tingkat atau ambang tertentu, kebutuhan pun dikenali. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan seseorang tidak akan didapatkan begitu saja, hal ini menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Maka, perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Menurut Tjiptono & Diana (2015: 124), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keandalan (

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,07%** <https://journal.trunojoyo.ac.id/personifikasi/artic...> id: 14

reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan

berwujud (tangibles), sebagai berikut: Keandalan (reliability), berkenaan dengan kemampuan

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,68%** <https://journal.trunojoyo.ac.id/personifikasi/artic...> id: 15

menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Daya tanggap (responsiveness), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Berwujud (tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi institusi. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan staf layanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Empati (empathy), berarti bahwa institusi atau organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal kepada para pelanggan, serta memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Moenir dalam jurnal Nursa'adah (2013:22), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terdiri keandalan (

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,07%** <https://journal.trunojoyo.ac.id/personifikasi/artic...> id: 16

reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan

berwujud (tangibles), keramahan, waktu penyampaian dan tingkah laku yang sopan. Dalam penelitian ini yang dimaksud dalam penyedia jasa yaitu dari pihak sekolah, sedangkan yang menerima atau sebagai pelanggan adalah peserta didik. Hakikat Atlet Sukadiyanto dalam Febi Kurniawan dan Apta Mylsidayu (2015:14) mendefinisikan bahwa atlet adalah seseorang yang menggeluti dan aktif melakukan latihan untuk meraih prestasi pada cabang olahraga yang dipilihnya. Oleh karena itu supaya atlet bisa berprestasi dengan maksimal, maka seorang pelatih

harus mampu menyusun dan melaksanakan suatu program latihan yang efektif dan efisien agar aspek fisik, teknik taktik serta psikologis atlet dapat berkembang secara maksimal. Dalam upaya meningkatkan dan mendekatkan prestasi atlet, faktor yang menonjol dan perlu diperhatikan adalah faktor atlet itu sendiri, maka dari itu dalam proses perekrutan atlet diharapkan memenuhi persyaratan rekrutmen atlet yaitu dilihat dari kondisi fisik dan mental seorang atlet harus baik. Menurut Wulan (2014:59) berpendapat bahwa keberhasilan pembinaan tidak hanya bergantung pada tahapan-tahapan latihan, tetapi juga terdapat faktor-faktor dari dalam diri atlet maupun dari luar diri atlet yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya pembinaan yang dilakukan. Jika selama program latihan yang telah disusun oleh pelatih tidak mendapatkan respon yang positif serta progress pada diri atlet maka pembinaan prestasi bagi atlet tidak akan pernah tercapai. Faktor internal merupakan faktor utama dalam pencapaian prestasi dari seorang atlet, sebab faktor ini memberikan dorongan yang lebih kuat serta stabil yang berasal dari dalam diri atlet itu sendiri, yang meliputi minat dan motivasi. Hakikat Pelatih Peranan pelatih dalam proses pembinaan adalah sangat menentukan, karena pelatih berinteraksi dan menangani pemain secara langsung. Pelatih Menurut Pate dalam jurnal Istighfara (2019:36) adalah seorang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraga. Pelatih merupakan suatu profesi, oleh sebab itu pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesional yang ada. Salah satu standar profesi pelatih adalah pelayanan harus diberikan sesuai dengan perkembangan mutakhir pengetahuan ilmiah di bidang tersebut. Dalam rangka mendukung tugas profesinya ada beberapa persyaratan menjadi pelatih yang berkualitas. Menurut Harsono dalam jurnal Istighfara (2019:36) beberapa persyaratan tersebut adalah latar belakang pendidikan formal, pengalaman dalam bidang olahraga dan pendidikan tambahan. Ketiga persyaratan tersebut sangat mutlak diperlukan dalam rangka menghasilkan anak latih yang berkualitas. Secara khusus Depdiknas dalam jurnal Istighfara (2019:37) memberikan aturan bahwa dalam proses identifikasi atau penentuan pelatih harus memenuhi beberapa syarat sebagai berikut: Berkualifikasi pelatih (bersertifikat pelatih) dari Induk Organisasi Cabang Olahraga, KONI atau Lembaga Akreditasi Nasional Kepelatihan Olahraga Berdedikasi tinggi terhadap profesi melatih Mampu menyusun dan melaksanakan program latihan (tahunan, bulanan, dan mingguan) Mendapat rekomendasi dari induk cabang olahraga Bersedia melaksanakan program latihan secara sistematis dan komprehensif Pelatih yang memenuhi beberapa persyaratan di atas diharapkan pelatih tersebut mampu merencanakan dan melaksanakan program latihan secara baik dan sistematis. Menurut Leith dalam jurnal Istighfara (2019:38) beberapa keterampilan mendasar yang harus dimiliki seorang pelatih yaitu technical skill, human skills dan conceptual skill. Keterampilan dalam bidang teknis meliputi keterampilan proses, prosedur melatih dan aspek teknik sesuai cabang olahraga yang ditekuninya. Termasuk keterampilan di bidang teknis ini juga kemampuan menetapkan tujuan, membuat anggaran, mengorganisasikan perencanaan latihan dan mengembangkan program latihan tahunan. Dalam bidang human skill, seorang pelatih harus memiliki kemampuan berinteraksi dengan orang lain atau anak latihnya. Beberapa kemampuan tersebut antara lain: kemampuan untuk memotivasi anak latihnya, menjaga keharmonisan tim dan mengelola potensi konflik. Keterampilan konseptual yang perlu dimiliki seorang pelatih adalah kemampuan untuk memadukan beberapa konsep keilmuan yang dapat menunjang dalam rangka pencapaian penampilan puncak anak latihnya. Pelatih harus menyadari bahwa tugasnya sebagai pelatih bukan sekedar mengajarkan bagaimana cara menendang, melempar dan melompat, akan tetapi lebih mendalam daripada itu yaitu bagaimana supaya bisa menendang, melempar dan melompat dengan baik dan efisien sehingga efektif hasilnya. Karena tugas tersebut, maka pelatih harus membekali diri dengan ilmu pengetahuan sesuai dengan cabang olahraga yang ditekuninya. Pendidikan formal dalam ilmu kepelatihan olahraga sangat membantu mengembangkan segi kognitif dan psikomotor dari pelatih. Oleh Pate dalam jurnal Istighfara (2019:39) disampaikan bahwa untuk mendukung praktek pelatihan agar menghasilkan olahragawan yang sempurna seorang pelatih harus membekali dirinya dengan 3 bidang ilmu yaitu psikologi olahraga, biomekanika dan fisiologi latihan Pengalaman pelatih dalam cabang olahraga yang ditekuninya akan sangat membantu tugas pelatih. Pengalaman tersebut meliputi pengalaman sebagai atlet dan juga pengalaman sebagai pelatih. Berdasarkan penjelasan di atas maka idealnya seorang pelatih memiliki latar belakang pendidikan formal yang memadai, berpengalaman dalam bidangnya dan mempunyai sertifikasi kepelatihan sesuai cabang olahraga yang dilatihnya. Pelatih yang berkualitas mempunyai kemampuan dalam bidang technical skills, human skills dan conceptual skills. Dengan mempunyai kemampuan dalam ketiga bidang tersebut, pelatih sanggup menjadwalkan dengan seksama rencana-rencana latihannya, tidak saja latihan tim secara keseluruhan, tetapi juga latihan individu yang disesuaikan dengan langkah peningkatan

tim. Pelatih harus mampu memberikan contoh gerakan yang baik, mampu membetulkan gerakan dan mampu mendorong warga belajar atau anak latihnya agar lebih giat berlatih. Hakikat Bulutangkis Pengertian Bulutangkis Permainan

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,11%** <https://harishfirdaus.blogspot.com/2017/01/> id: 17


bulutangkis merupakan salah satu cabang olahraga yang sangat populer dan digemari masyarakat Indonesia. Bulutangkis adalah

cabang olahraga permainan yang menggunakan raket sebagai alat memukul dan kok sebagai objek pukul. Tujuan permainan ini adalah menjatuhkan kok melewati net ke arah bidang permainan lawan untuk mendapatkan poin. Menurut Johnson dalam jurnal Islamiah (2019:6), permainan bulutangkis adalah salah satu jenis olahraga yang dapat dimainkan oleh regu-regu campuran pria dan wanita dalam pertandingan daerah dan nasional. Mengenai tujuan dan cara bermainnya menyerupai tenis, keduanya menggunakan lapangan yang berbentuk empat persegi panjang dan raket untuk memukul suatu benda yang dimainkan. Menurut Tony Grice dalam jurnal Islamiah (2019:6), bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang terkenal di dunia. Olahraga ini menarik minat berbagai kelompok umur, berbagai tingkat keterampilan. Pria maupun wanita memainkan olahraga ini di dalam maupun di luar ruangan untuk rekreasi dan juga sebagai ajang persaingan. Bulutangkis merupakan cabang olahraga yang dimainkan dengan net, raket, dan shuttlecock dengan teknik pukulan yang bervariasi mulai dari yang relatif lambat hingga yang sangat cepat disertai dengan gerakan tipuan Menurut Subardjah dalam jurnal Islamiah (2019:7) permainan bulutangkis merupakan

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,07%** <http://pintubelajarcerdas.blogspot.com/2016/05...> id: 18

permainan yang bersifat individual yang dapat dilakukan dengan cara satu

melawan satu orang atau dua orang melawan dua orang. Dari ketiga pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bulutangkis merupakan olahraga permainan yang sangat digemari oleh masyarakat umum diseluruh dunia tanpa memandang umur dan status sosial. Dalam permainan olahraga ini dibutuhkan alat seperti raket sebagai alat memukul dan shuttlecock sebagai objek pukulan. Permainan bulutangkis ini dapat dilakukan di lapangan terbuka dan atau dalam gedung dan diberi net sebagai pembatas lapangan. Tujuan permainan ini adalah menjatuhkan shuttlecock ke dalam daerah permainan lawan melalui atas net. Teknik Gerakan Dalam Bulutangkis Permainan bulutangkis memiliki beberapa teknik pukulan yang harus dikuasai. Dinata (2006) mengemukakan ada beberapa jenis pukulan yang 9 harus dikuasai seperti service, Lob, dropshot, smash, netting, underhand, dan drive. Teknik-teknik itu meliputi: Servis Servis dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu: Gambar 2.1 Servis Servis panjang Servis panjang dilakukan dengan memukul kok

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,07%** <https://repository.uir.ac.id/5308/4/bab1.pdf> id: 19

dari bawah dan diarahkan kebagian belakang atas lapangan permainan lawan

(Dinata, 2006). Servis pendek Servis pendek diarahkan kebagian depan lapangan lawan dan biasanya dilakukan pada permainan ganda (Dinata, 2006). Flick service Flick service adalah cara yang dilakukan seperti servis pendek, namun pada saat hampir menyentuh kok secara tiba-tiba pergelangan tangan dilecutkan sehingga laju shuttlecock menjadi kencang dan melambung ke bagian belakang daerah servis. Jenis servis ini banyak digunakan pada permainan ganda (Dinata, 2006). Pukulan Lob Pukulan lob dapat dilakukan baik dari bawah atau dari atas kepala. Pukulan lob sangat penting bagi pola pertahanan ataupun pola penyerangan (Dinata, 2006). Gambar 2.2 Pukulan Lob Pukulan Drive Pukulan ini dalam bulutangkis biasa digunakan untuk menekan lawan atau untuk tidak memberikan kesempatan kepada lawan mendapatkan bola-bola melambung sehingga lawan tidak mendapat kesempatan menyerang dengan pukulan overhead (Dinata, 2006). Gambar 2.3 Pukulan Drive Pukulan Dropshot Pukulan dropshot dalam permainan bulutangkis dilakukan dengan tujuan menempatkan bola secepatnya dan sedekat-dekatnya dengan net pada lapangan lawan. Dropshot dapat dilakukan dari bagian atas dan bagian bawah. Dropshot atas terdiri atas dua macam, yaitu dropshot penuh dengan arah yang menukik tajam dan digunakan pada permainan tunggal, dan dropshot potong, yaitu gerakan raket menyentuh bola tanpa menahan gerak tersebut (Dinata, 2006). Gambar 2.4 Pukulan Dropshot Smash Smash adalah pukulan yang dilakukan dengan cepat dan sekeras-kerasnya kearah bawah lapangan lawan (Dinata, 2006). Gambar 2.5 Smash Pukulan Netting / Permainan Net (net play) Pukulan dalam permainan net merupakan pukulan-pukulan yang sangat sulit dalam permainan bulu tangkis. Hal ini dikarenakan permainan net ini banyak memerlukan kecermatan dengan penuh perasaan (feeling), Faktor tenaga tidak diperlukan sama sekali, akan tetapi perasaan tenang

sangat menentukan keberhasilan pukulan net (Dinata, 2006). Gambar 2.6 Pukulan Netting Lapangan Bulutangkis Lapangan bulutangkis mempunyai bentuk persegi empat yang dibatasi oleh net, buat memisahkan antara daerah permainan sendiri dan daerah permainan lawan mainnya. Didalam lapangan bulu tangkis ini ada beberapa garis yang meliputi: Garis servis depan. Garis servis tengah. Garis servis samping buat permainan tunggal sisi kiri dan kanan. Garis servis belakang buat permainan ganda. Gambar 2.7 Lapangan Bulutangkis Hakikat Kualitas Pelayanan Analisis kualitas pelayanan ini adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di Journal of Marketing. Menurut Gaspersz dalam jurnal Fatihi Allafal (2018:18), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler dalam jurnal Fatihi Allafal (2018: 19), yang dimaksud dengan layanan adalah

” Kutipan terdeteksi: 0,14%

id: 20

“suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Sedangkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima. Lima dimensi pokok kualitas layanan dalam Zeithaml dalam jurnal Fatihi Allafal (2018:19) tersebut adalah: Kehandalan, merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya Daya Tanggap, merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Jaminan, merupakan pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Empati, merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan. Bukti Fisik : penampilan dari fasilitas fisik, peralatan dan pegawai Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, hal ini menurut Goetsch & Davis dalam jurnal Fatihi Allafal, (2018:20). Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai

Plagiarisme terdeteksi: 0,22% <https://www.academia.edu/24061760/>

id: 21

korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat

adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan yang berkualitas. Karakteristik kualitas menurut Tjiptono (2017:180) yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penolaian kualitas jasa, yaitu menurut Gronroos yang dikutip Tjiptono kriteria kualitas jasa yaitu outcome-related, process-related, dan image-related criteria. Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2013:23) mengidentifikasi kualitas jasa menjadi lima pokok dimensi dalam penilaian yang berkaitan tentang kualitas jasa, yaitu: Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Emphaty, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan hal ini menurut Tasunar, dalam jurnal Fatihi Allafal (2018:22). Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan

harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan. Penelitian Terdahulu Manfaat dari penelitian yang relevan yaitu sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut. Penelitian yang dilakukan oleh Rianto (2009) yang berjudul

” Kutipan terdeteksi: 0,12%

id: 22

“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2011), yang berjudul

” Kutipan terdeteksi: 0,09%

id: 23

“Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor responsive sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%. Penelitian yang dilakukan oleh Amidar (Amidar, 2019), yang berjudul

” Kutipan terdeteksi: 0,12%

id: 24

“Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan FGTP (FIK GOES TO PUBLIC) Jurusan Ilmu Keolahragaan Tahun 2019”.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata masyarakat puas terhadap kegiatan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari tabel besarnya persentase tingkat kepuasan masyarakat diperoleh di atas banyaknya responden yang tergolong dalam kategori sangat puas sebanyak 31 responden atau sebesar 36%. Banyaknya responden yang tergolong dalam kategori puas sebanyak 47 responden atau sebesar 55%. Banyaknya responden yang tergolong dalam kategori tingkat kepuasan cukup puas sebanyak 8 responden atau sebesar 9%. Banyaknya responden yang tergolong dalam kategori kurang puas dan tidak puas adalah 0 responden atau sebesar 0%. Kerangka Berfikir Kepuasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang di hubungkan terhadap suatu perasaan di mana bentuk perasaan yang dirasakan dan dinilai oleh setiap individu yang meliputi suatu harapan yang menyenangkan apabila dapat dipenuhi yang diharapkan atau yang tidak menyenangkan apabila tidak memenuhi yang diharapkan. Dari individu satu dengan individu lain memiliki suatu perasaan yang berbeda terhadap cara pandang masing-masing dari individu tersebut sehingga memiliki arti yang berbeda antar setiap orang dengan orang yang lain. Berdasarkan dari pemaparan di atas, maka timbul suatu permasalahan yang perlu diangkat peneliti ingin mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet dan pelatih terhadap penyelenggaraan prosenesma 2022 di UN PGRI Kediri. Oleh karena itu, peneliti mencoba mencari fakta yang ada di lapangan untuk dapat diambil kesimpulan terhadap seberapa besar tingkat kepuasan atlet dan pelatih terhadap penyelenggaraan prosenesma 2022 di UN PGRI Kediri baik secara pelayanan maupun kualitas sarana dan prasarana. Hipotesis Hipotesis pada penelitian ini yaitu, seluruh kontingen yang mengikuti kegiatan porsenasma IV 2022 terutama pada cabor bulutangkis merasa puas dengan sistem penyelenggaraan porsenasma IV 2022. BAB III METODE PENELITIAN Variabel Penelitian Identifikasi Variabel Penelitian Menurut Sugiyono (2014:95-96), variabel merupakan suatu sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan

dua variabel yaitu: Variabel Terikat (Y) Menurut Sugiyono (2014:97), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,65%** <https://journal.trunojoyo.ac.id/personifikasi/artic...> + 3 id: 25

sumber daya!
dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan kontingen (Y) Variabel Bebas (X) Menurut Sugiyono (2014:96), variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau terjadinya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan kejuaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis di UN PGRI Kediri. Definisi Operasional Operasional variabel adalah memberikan batasan dan penjelasan ukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Metode pengukuran sikap yang digunakan adalah dengan Skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah

tingkat kepuasan atlet dan pelatih terhadap kualitas layanan penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kualitas pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; Tangibles, Empathy, Reliability, Responsive, dan Assurance. Berwujud (tangible) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/layanan dan media komunikasi. Keandalan (reliability) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya. Ketanggapan (responsive) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap. Keyakinan (confidence/assurance) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau

 **Kutipan terdeteksi: 0,01%** id: 26

“assurance”.

Empati (emphaty) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan. Pendekatan dan Teknik Penelitian Pendekatan Penelitian Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik Penelitian Berdasarkan judul penelitian yaitu tingkat kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis maka untuk mengetahui dan memahami keadaan secara menyeluruh, dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bersifat intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, dan gejala-gejala tertentu. Penelitian ini dapat pula diartikan sebagai suatu penelitian mempertahankan keutuhan dan kedalaman obyek yang diteliti. Pendekatan deskriptif kuantitatif pada penelitian ini bertujuan agar mendapatkan data otentik dari hasil survey tingkat kepuasan peserta di kejuaraan porsenasma 2022 UN PGRI Kediri. Tempat dan Waktu Penelitian Tempat Penelitian Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di GOR Spekta, Daerah Kota Kediri, yang terdiri atas 4 lapangan bulu tangkis. Waktu Penelitian Dalam penelitian ini, waktu penelitian akan berdasarkan pada rencana waktu sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan. Adapun waktu penelitian ditentukan selama 6 bulan mulai Juni sampai dengan Desember 2022. Populasi dan Sampel Populasi Penelitian Menurut Sugiyono (2014:148), populasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek/subjek itu. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh peserta bulutangkis Kota Kediri yang berjumlah 64 orang. Sampel Penelitian Menurut Sugiyono (2014:149), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Berdasarkan teori menurut Gay dan Diehl (1992), yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya, yaitu jika penelitiannya bersifat deskriptif maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi. Dan jika penelitiannya korelasional sampel minimumnya adalah 30 responden. Teknik Sampling Menurut Sugiyono (2014:150), teknik sampling merupakan suatu

cara pengambilan sampel yang representatif dari populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental. Menurut Sugiyono (2014:156), sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Kriteria dalam penentuan sampel ini yaitu responden adalah peserta dan pelatih dalam olahraga pertandingan Porsenasma Kota Kediri. Rincian sampel penelitian disajikan pada tabel 3.1 sebagai berikut: Tabel 3.1 Rincian Sampel Penelitian No. Subjek Jumlah % 1 Peserta 15 50% 2 Pelatih 15 50% Jumlah 30 100% Berdasarkan tabel di atas diperoleh responden peserta sebanyak 50% (15 responden) sedangkan responden pelatih 50% (15 responden). Instrumen Penelitian Pengembangan Instrumen Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket) dengan skala likert. Menurut Sugiyono (2014:168), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Untuk mengukur jawaban responden, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, yang diukur dengan menggunakan metode Skala Likert dengan tingkatan sebagai berikut : Tabel 3.2 Nilai Angket Alternatif Jawaban Nilai / Bobot Sangat puas 4 Puas 3 Tidak puas 2 Sangat tidak puas 1 Sumber: Romy Sidharta, 2014 Penyusunan instrumen, menurut Sutrisno Hadi dalam jurnal Ibnu Wicaksana (2013:37), digunakan langkah-langkah sebagai berikut: Mendefinisikan Konstrak Konstrak atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan panitia, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari panitia dalam pertandingan porsenasma, yang diukur menggunakan angket. Menyidik Faktor Kedua adalah menyidik unsur-unsur atau faktor-faktor yang menyusun konsep. Dari ubahan di atas dijabarkan menjadi faktor yang diukur antara lain: kemampuan melihat masalah, kemampuan menciptakan ide-ide baru sebagai upaya pemecahan masalah dan terbuka terhadap hal-hal yang baru. Faktor-faktor ini akan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Faktor kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Menyusun Butir-Butir Pertanyaan Ketiga yaitu menyusun butir-butir pertanyaan yang berdasarkan faktor-faktor yang menyusun konstrak. Selanjutnya faktor-faktor di atas akan dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrumen penelitian pada tabel 3.3 sebagai berikut: Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrument Variabel Faktor Indikator Nomor Butir Kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan porsenasma IV 2022 pada cabang olahraga bulutangkis Tangibles a. Fasilitas pendukung 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 Empathy a. Komunikasi b. Perhatian 12, 13, 14, 15 Reliability a. Kinerja panitia b. Pelayanan 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 Responsiveness a. Respon terhadap kesulitan peserta b. Tanggapan terhadap masukan dari peserta 23, 24, 25, 26, 27 Assurance a. Jaminan keselamatan b. Keamanan pertandingan 28, 29, 30, 31, 32 Jumlah 32 Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas Menurut Sugiyono (2014:203), instrumen yang bersifat valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur itu juga valid. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas dihitung dengan membandingkan r hitung dan r table untuk degree of freedom (df) = $n-2$ (n adalah jumlah sampel). Cara menguji kevalidan ini dengan menggunakan alat bantu software SPSS 25, dengan kriteria pengujian instrumen indikator adalah sebagai berikut : Jika r hitung dari table pada signifikan 0,05 atau 5% maka kuisisioner tersebut valid. Jika r hitung dari table pada signifikan 0,05 atau 5% maka kuisisioner tersebut tidak valid. Uji Reliabilitas Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, akurat, stabil atau konsisten alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang telah valid. Rumus yang dipakai adalah untuk menguji reliabilitas dalam penelitian adalah Crinbach' Alpha yang penyelesaiannya dilakukan dengan membandingkan antara r alpha dan r tabel dengan ketentuan: Jika nilai Cronbach' Alpha 0,60 maka reliabel Jika nilai Cronbach' Alpha 0,60 maka tidak reliabel Sumber dan Teknik Pengumpulan Data Sumber Data Dalam penelitian ini ada dua sumber data, yaitu: Data Primer (Primary Data) Menurut Sugiyono (2014:223), data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang dipilih dari responden melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan sumber. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik kuesioner/angket. Kuesioner dalam

penelitian ini diperoleh dari beberapa referensi yang kemudian diolah dalam bentuk pertanyaan dan pernyataan. Data Sekunder (Secondary Data) Menurut Sugiyono (2014:223), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal, skripsi, dan artikel yang didapat dari internet yang berhubungan dengan materi penelitian. Teknik Pengumpulan Data Terdapat dua teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, antara lain: Studi Kepustakaan Studi Kepustakaan yaitu aktifitas dalam rangka mengumpulkan data sekunder dengan membaca serta mempelajari buku-buku dan referensi lainnya yang tentunya berhubungan dengan tingkat kepuasan, porsenasma, cabang olahraga bulu tangkis. Menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:230), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik ini mengumpulkan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan terhadap responden, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner. KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN KONTINGEN TERHADAP PENYELENGGARAAN PORSENASMA IV 2022 CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS Kuesioner ini merupakan bagian dari skripsi yang akan saya selesaikan. Semua informasi dari hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Tidak ada jawaban yang salah dalam menjawab kuesioner ini. Atas bantuannya saya ucapkan banyak terimakasih. IDENTITAS RESPONDEN Nama: Jabatan: PETUNJUK Sebelum menjawab pertanyaan dibawah ini, lengkapilah terlebih dahulu identitas saudara/i. Jawablah dengan memberi tanda centang (√) sesuai dengan kondisi yang anda alami pada salah satu kolom jawaban yang disediakan. Keterangan : Sangat Puas (SP)= skor 4 Puas (P)= skor 3 Tidak Puas (TP)= skor 2 Sangat Tidak Puas (STP)= skor 1 Peneliti berharap saudara/i memberikan jawaban pada semua pertanyaan. No. Aspek Skor 1 Sangat Tidak Puas 2 Tidak Puas 3 Puas 4 Sangat Puas 1 Technical Meeting 2 Kualitas Gor bulutangkis Spekta Kediri 3 Kualitas karpets lapangan yang digunakan untuk bertanding 4 Kualitas shuttlecock yang disediakan 5 Penerangan di Gor spekta 6 Jarak tempat duduk official dengan tribun penonton 7 Keadaan saluran udara 8 Proses screening pemain 9 Kualitas kepemimpinan wasit 10 Penyelenggara Memiliki Tempat Parkir Yang Luas Dan Nyaman 11 Sarana dan prasarana olahraga di UNP Kediri digunakan untuk bertanding 12 Panitia bersikap sopan dan ramah 13 Panitia mengkomunikasikan jadwal pertandingan 14 Panitia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta 15 Panitia membantu peserta / official apabila ada kendala 16 Persiapan panitia untuk penyambutan kontingen 17 Kesiapan panitia dalam pembukaan porsenasma 2022 18 Panitia memberikan informasi tentang sistem pertandingan secara lengkap 19 Pembukaan porsenasma cabor bulutangkis 20 Panitia datang tepat waktu 21 Panitia mempersiapkan segala kebutuhan pertandingan 22 Tanggapan terhadap upacara penutupan porsenasma 2022 23 Panitia membersihkan Kembali lapangan setelah pertandingan 24 Panitia bersedia menanggapi keluhan peserta 25 Panitia menerima masukan peserta dan melayani dengan baik 26 Panitia melakukan tindakan secara cepat dan tepat 27 Panitia melakukan tindakan secara prosedur yang sudah ditetapkan 28 Panitia menyiapkan tim medis 29 Panitia menyediakan obat-obatan atau alat medis sesuai prosedur 30 Panitia menyiapkan tim untuk mengamankan pertandingan 31 Panitia bisa mengkondisikan suasana didalam gor sehingga peserta bisa merasa aman saat bertanding 32 Kenyamanan kota Kediri Teknik Analisis Data Setelah seluruh data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam menganalisa data ini peneliti menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif atau statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2014), statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Deskripsi Data Variabel Deskripsi data variabel berfungsi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini, maka pada bagian ini akan disajikan deskripsi dari masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan saat pengambilan data penelitian survei tingkat kepuasan kontingen terhadap porsenasma IV 2022 cabang olahraga bulutangkis. Deskripsi Variabel Terikat Menurut Sugiyono (2014:97), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan kontingen dari hasil penelitian survei tingkat kepuasan kontingen terhadap porsenasma IV 2022 cabang olahraga bulutangkis. Deskripsi

Variabel Bebas Variabel bebas atau yang sering disebut dengan variabel independent, stimulus, antecedent, prediktor. Menurut Sugiyono (2014:96), variabel bebas merupakan variabel yang bersifat mempengaruhi dan menjadi sebab berubah atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 khususnya pada cabang olahraga bulutangkis. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden dengan uji frekuensi, diketahui hasil gambaran pada kuesioner karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu berdasarkan posisi dan asal tim. Hasil pengolahan data dengan uji frekuensi tersebut yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini : Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Posisi No. Posisi Frekuensi (Orang) Persentase 1. Peserta 15 50% 2. Pelatih 15 50% Jumlah 30 100% Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan dari tabel 4.1 diatas adalah hasil uji frekuensi data responden menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan posisi dalam penelitian ini adalah seimbang yaitu 15 orang peserta dan 15 orang pelatih dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden. Tabel 4.2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Asal Tim No. Nama Universitas / Tim Frekuensi (Orang) Persentase 1. IKIP PGRI Bojonegoro 1 3% 2. STIE PGRI Dewantara Jombang 1 3% 3. STKIP PGRI Banjarmasin 1 3% 4. STKIP PGRI Bangkalan 1 3% 5. STKIP PGRI Jombang 5 17% 6. STKIP PGRI Sidoarjo 1 3% 7. Universitas Bhinneka PGRI 1 3% 8. Universitas PGRI Kediri 6 20% 9. Universitas PGRI Ronggolawe Tuban 1 3% 10. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya 4 13% 11. Universitas PGRI Banyuwangi 1 3% 12. Universitas PGRI Madiun 3 10% 13. Universitas PGRI Mahadewa Indonesia 1 3% 14. Universitas PGRI Semarang 1 3% 15. Universitas PGRI Silampari 2 7% Jumlah 30 100% Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Gambar 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Tim Berdasarkan dari tabel 4.2 dan Gambar 4.1 diatas adalah hasil uji frekuensi data responden berdasarkan asal tim menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan posisi dalam penelitian ini didominasi oleh kontingen asal Universitas PGRI Kediri sebanyak 6 orang, lalu disusul kontingen asal STKIP PGRI Jombang sebanyak 5 orang, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sebanyak 4 orang, Universitas PGRI Madiun 3 orang, Universitas PGRI Silampari sebanyak 2 orang, dan selanjutnya dari IKIP PGRI Bojonegoro, STIE PGRI Dewantara Jombang, STKIP PGRI Banjarmasin, STKIP PGRI Bangkalan, STKIP PGRI Sidoarjo, Universitas Bhinneka PGRI, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban, Universitas PGRI Banyuwangi, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia, Universitas PGRI Semarang yang masing-masing sebanyak 1 orang dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden. Analisis Data Penelitian ini diambil saat pelaksanaan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan tanggal 7 Juni 2022 sampai 17 Desember 2022. Pada bulan Juni dilakukan observasi awal dan pengambilan data, data yang diperoleh mengenai tingkat kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022. Tabel 4.3 Deskripsi Statistika Tingkat Kepuasan KATEGORI STATISTIKA N 30 MEAN 104,03 STANDAR DEVIASI 10,84 MINIMUM 79 MAKSIMUM 128 Analisis data tingkat kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis diperoleh skor terendah (minimum) 79, skor tertinggi (maksimum) 128, rata-rata (mean) 104,03, standar deviasi (SD) 10,84. Selanjutnya ditampilkan dalam distribusi frekuensi data tingkat kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan PORSENASMA IV 2022 cabang olahraga bulutangkis yang diuraikan berdasarkan dimensi masing-masing yaitu: Tabel 4.4 Dimensi Bukti Langsung (Tangibles) No. DIMENSI ALTERNATIF JAWABAN PRESENTASE KRETERIA SKOR Bukti Langsung (tangibles) 4 3 2 1 SP P TP STP 1 Technical Meeting 10 20 0 0 83% Sangat Puas 2 Kualitas Gor bulutangkis Spekta Kediri 13 16 1 0 85% Sangat Puas 3 Kualitas karpas lapangan yang digunakan untuk bertanding 16 13 1 0 88% Sangat Puas 4 Kualitas shuttlecock yang disediakan 7 22 1 0 80% Puas 5 Penerangan di Gor spekta 7 18 5 0 77% Puas 6 Jarak tempat duduk official dengan tribun penonton 6 16 8 0 73% Puas 7 Keadaan saluran udara 5 23 2 0 78% Puas 8 Proses screening pemain 8 19 3 0 79% Puas 9 Kualitas kepemimpinan wasit 9 17 3 1 78% Puas 10 Penyelenggara Memiliki Tempat Parkir Yang Luas Dan Nyaman 8 16 6 0 77% Puas 11 Sarana dan prasarana olahraga di UNP Kediri digunakan untuk bertanding 10 17 3 0 81% Puas Rata-rata Dimensi Bukti Langsung (tangibles) 80% Puas Dari tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa peserta dari dimensi Bukti Langsung (Tangibles) merasa puas (80%) dengan layanan yang diberikan panitia. Kualitas karpas lapangan yang digunakan untuk bertanding sangat diapresiasi oleh kontingen porsenasma, mengingat jarang sekali turnamen/festival menggunakan sarana prasarana yang berkualitas. Dengan ini bertujuan untuk mengurangi licinnya area bertanding, sehingga dapat menjaga kestabilan langkah para peserta saat bertanding dan dapat mengurangi terjadinya cedera saat bertanding. Tingginya apresiasi ini dapat dilihat dari presentase respon peserta sebesar 88% (sangat puas). Aspek lain yang mendapat respon sangat puas adalah

technical meeting, kualitas gor bulutangkis spekta Kediri. Kualitas gor Spekta Kediri patut direspon sangat baik mengingat Gor Spekta Kediri merupakan badminton hall berstandart nasional. Selanjutnya kegiatan technical meeting yang dilakukan juga patut diapresiasi sebab kegiatan tersebut juga tidak kalah penting daripada yang lainnya karena menjelaskam secara detail tiap-tiap sistem penyelenggaraan porsenasma IV 2022. Tabel 4.5 Dimensi Empati (Empathy) No. DIMESI ALTERNATIF JAWABAN PRESENTASE KRETERIA SKOR Empati (empathy) 4 3 2 1 SP P TP STP 1 Panitia bersikap sopan dan ramah 12 16 2 0 83% Sangat Puas 2 Panitia mengkomunikasikan jadwal pertandingan 10 19 1 0 83% Sangat Puas 3 Panitia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta 8 22 0 0 82% Sangat Puas 4 Kualitas shuttlecock yang disediakan 14 16 0 0 87% Sangat Puas Rata-rata Dimensi Empati (empathy) 84% Sangat Puas Dari tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa peserta dari dimensi Empati (Empathy) merasa sangat puas (84%) dengan layanan yang diberikan panitia. Kualitas shuttlecock yang disediakan untuk bertanding sangat diapresiasi oleh peserta porsenasma, mengingat jarang sekali turnamen/festival menggunakan sarana prasarana yang berkualitas. Kualitas yang bagus ini akan memberikan sensasi pukulan yang nyaman, selain itu juga kondisi shuttlecock yang bagus akan bertahan lama saat pertandingan. Tingginya apresiasi ini dapat dilihat dari presentase respon peserta sebesar 87% (sangat puas). Dalam dimensi ini seluruh pernyataan memiliki respon sangat puas dari responden. Panitia bersikap ramah dan sopan memiliki respon sebesar 83% (sangat puas), panitia mengkomunikasikan jadwal pertandingan memiliki respon sebesar 83% (sangat puas), panitia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta memiliki respon sebesar 82% (sangat puas). Tabel 4.6 Dimensi Bukti Kehandalan (Reliability) No. DIMESI ALTERNATIF JAWABAN PRESENTASE KRETERIA SKOR Kehandalan (reliability) 4 3 2 1 SP P TP STP 1 Persiapan panitia untuk penyambutan kontingen 11 17 2 0 83% Sangat Puas 2 Kesiapan panitia dalam pembukaan porsenasma 2022 14 16 0 0 87% Sangat Puas 3 Panitia memberikan informasi tentang sistem pertandingan secara lengkap 11 17 2 0 83% Sangat Puas 4 Pembukaan porsenasma cabor bulutangkis 14 15 1 0 86% Sangat Puas 5 Panitia datang tepat waktu 10 20 0 0 83% Sangat Puas 6 Panitia mempersiapkan segala kebutuhan pertandingan 10 19 1 0 83% Sangat Puas 7 Tanggapan terhadap upacara penutupan porsenasma 2022 12 16 2 0 83% Sangat Puas Rata-rata Dimensi Kehandalan (reliability) 84% Sangat Puas Dari tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa peserta dari dimensi Kehandalan (Reliability) merasa sangat puas (84%) dengan layanan yang diberikan panitia. Kesiapan panitia dalam pembukaan porsenasma 2022 memiliki respon paling tinggi pada dimensi ini, yaitu sebesar 87% (sangat puas). Selain itu tak kalah pembukaan porsenasma cabor bulutangkis juga memiliki apresiasi tinggi yaitu sebesar 86% (sangat puas), maka dapat disimpulkan bahwa panitia sangat matang dalam persiapan penyelenggaraan kegiatan porsenasma 2022 ini. Selanjutnya pernyataan lain juga memiliki nilai respon tinggi namun seimbang yaitu persiapan panitia untuk penyambutan kontingen, panitia memberikan informasi tentang sistem pertandingan secara lengkap, panitia datang tepat waktu, panitia mempersiapkan segala kebutuhan pertandingan, dan tanggapan terhadap upacara penutupan porsenasma 2022 masing-masing mendapat respon sebesar 83% (sangat puas). Tabel 4.7 Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) No. DIMESI ALTERNATIF JAWABAN PRESENTASE KRETERIA SKOR Ketanggapan (responsiveness) 4 3 2 1 SP P TP STP 1 Panitia membersihkan Kembali lapangan setelah pertandingan 8 20 2 0 80% Puas 2 Panitia bersedia menanggapi keluhan peserta 6 23 1 0 79% Puas 3 Panitia menerima masukan peserta dan melayani dengan baik 6 22 2 0 78% Puas 4 Panitia melakukan tindakan secara cepat dan tepat 5 20 5 0 75% Puas 5 Panitia melakukan tindakan secara prosedur yang sudah ditetapkan 6 22 2 0 78% Puas Rata-rata Dimensi Ketanggapan (responsiveness) 78% Puas Dari tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa peserta dari dimensi Ketanggapan (Responsiveness) merasa puas (78%) dengan layanan yang diberikan panitia. Pernyataan pertama pada dimensi ini memiliki tanggapan yang cukup tinggi yaitu

Kutipan terdeteksi: 0,04%

id: 27

“panitia membersihkan Kembali lapangan setelah pertandingan”

mendapat respon sebesar 80% (puas). Dimana kebersihan tempat bertanding merupakan salah satu aspek positif yang memang seharusnya dijaga untuk meningkatkan kenyamanan peserta maupun panitia saat berlangsungnya kegiatan porsenasma IV 2022. Selanjutnya

Kutipan terdeteksi: 0,04%

id: 28

“Panitia bersedia menanggapi keluhan peserta”

mendapat respon 79% (puas), dan

Kutipan terdeteksi: 0,05%

id: 29

“Panitia melakukan tindakan secara cepat dan tepat”

mendapat respon sebesar 75% (puas). Setiap kendala yang dikeluhkan peserta kepada panitia mendapatkan respon yang baik, penyelenggaraan cekatan dan menghargai peserta dalam kegiatan porsenasma IV 2022 memang patut untuk diapresiasi. Selain itu juga panitia menerima masukan peserta dan melayani dengan baik dan panitia melakukan tindakan secara prosedur yang sudah ditetapkan. Tabel 4.8 Dimensi Asuransi (Assurance) No. DIMESI ALTERNATIF JAWABAN PRESENTASE KRETERIA SKOR Asuransi (assurance) 4 3 2 1 SP P TP STP 1 Panitia menyiapkan tim medis 9 19 1 1 80% Puas 2 Panitia menyediakan obat-obatan atau alat medis sesuai prosedur 7 21 2 0 79% Puas 3 Panitia menyiapkan tim untuk mengamankan pertandingan 7 22 1 0 80% Puas 4 Panitia bisa mengkondisikan suasana didalam gor sehingga peserta bisa merasa aman saat bertanding 8 22 0 0 82% Sangat Puas 5 Kenyamanan kota Kediri 18 12 0 0 90% Sangat Puas Rata-rata Dimensi Asuransi (assurance) 82% Sangat Puas Dari tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa peserta dari dimensi Asuransi (Assurance) merasa sangat puas (82%) dengan layanan yang diberikan panitia. Kenyamanan di Kota Kediri memang tidak perlu diragukan lagi sehingga mendapat respon tinggi yaitu sebesar 90% (sangat puas), dan panitia pun dapat mengkondisikan suasana didalam gor sehingga peserta bisa merasa aman saat bertanding, hal tersebut mendapat apresiasi sangat memuaskan juga dengan skor presentase sebesar 82% (sangat puas). Selanjutnya

” Kutipan terdeteksi: **0,03%**

id: **30**

“panitia menyiapkan tim medis”

mendapat tanggapan sebesar 80% (puas),

” Kutipan terdeteksi: **0,06%**

id: **31**

“panitia menyediakan obat-obatan atau alat medis sesuai prosedur”

mendapat tanggapan sebesar 79% (puas),

” Kutipan terdeteksi: **0,04%**

id: **32**

“panitia menyiapkan tim untuk mengamankan pertandingan”

mendapat tanggapan sebesar 80% (puas). Dengan kesiapan panitia dalam menyediakan obat-obatan dan tim medis memang patut untuk diapresiasi, karena tim medis merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan turnamen. Pembahasan Berdasarkan hasil uji dan interpretasi yang telah dijabarkan sebelumnya dan dapat dijelaskan bahwa nilai pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan NO DIMENSI PRESENTASE 1 Bukti Langsung (Tangibles) 80% 2 Empati (Empathy) 84% 3 Keandalan (Reliability) 84% 4 Ketanggapan (Responsiveness) 78% 5 Jaminan (Assurance) 82% Rata-rata 81,6% Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijabarkan dari dimensi Bukti Langsung (Tangibles) yaitu sebesar 80% yang berarti memuaskan, dimensi Empati (Empathy) yaitu sebesar 84% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Keandalan (Reliability) yaitu sebesar 84% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Ketanggapan (Responsiveness) yaitu sebesar 78% yang berarti memuaskan, dimensi Dimensi Jaminan (Assurance) yaitu sebesar 82% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi atau kinerja penyelenggaraan porsenasma IV 2022 cabang olahraga bulutangkis sangat memuaskan dengan rata-rata total sebesar 81,6%. Hasil dari wawancara terhadap beberapa narasumber, dapat dikemukakan bahwa Porsenasma IV 2022 cabang olahraga bulutangkis memiliki konsep yang berbeda jika dibandingkan kegiatan pekan olahraga dan seni lain yang serupa. Mereka merasa bahwa dengan adanya Porsenasma IV 2022 para mahasiswa terutama di masing-masing tim bisa mendapatkan pengalaman bertanding yang lebih banyak dan luar biasa, karena menggunakan sistem pertandingan kompetisi. Diluar itu, adanya persiapan yang matang oleh panitia penyelenggara, mulai dari pemilihan lapangan, sarana dan prasarana yang berkualitas, kerja keras dan profesionalisme serta persiapan yang matang dari pihak panitia memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelatih, peserta, bahkan pihak internal Universitas yang mengikuti penyelenggaraan Porsenasma IV 2022. Para peserta dan pelatih berharap bahwa Porsenasma dapat dilakukan secara berkala, dengan harapan membantu meningkatkan jam terbang dan para atlet memiliki semangat berkompetisi yang tinggi. BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN Simpulan Tingkat kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan Porsenasma IV 2022 cabang olahraga bulutangkis sangat memuaskan dengan presentase rata-rata keseluruhan item dimensi yaitu 81,6% yang masuk dalam kategori sangat memuaskan. Hal itu dipertegas dengan wawancara (Interview) terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa kegiatan Porsenasma ini dapat dilakukan secara berkala, dengan harapan membantu meningkatkan jam terbang dan para atlet

memiliki semangat berkompetisi yang tinggi. Implikasi Implikasi dalam penelitian ini terdiri dari implikasi praktis dan implikasi teoritis. Berikut penjelasan dari masing-masing implikasi tersebut: Implikasi Teoritis Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Porsenasma IV 2022 cabang olahraga bulutangkis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan kontingen Porsenasma IV 2022. Sehingga panitia penyelenggara perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada. Pemberian pelayanan yang maksimal dapat mempengaruhi kepuasan kontingen terhadap penyelenggaraan Porsenasma IV 2022 terutama pada cabang olahraga bulutangkis. Lingkungan yang aman dan kondusif dapat mempengaruhi kepuasan, dimana hal tersebut diharapkan organisasi dapat memberikan kenyamanan dan menciptakan lingkungan pertandingan yang baik. Implikasi Praktis Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Porsenasma IV 2022 yang baik membuat para peserta dan pelatih merasa puas, aman dan nyaman saat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan Porsenasma Saran Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Bagi penyelenggara porsenasma selanjutnya Sebaiknya pihak panitia meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada sehingga mampu memberikan pengalaman yang berkesan terhadap peserta Porsenasma IV 2022 terutama pada cabang olahraga bulutangkis. Bagi peneliti selanjutnya Hasil penelitian ini dapat dijadikan jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya di bidang kajian yang sama. Penelitian selanjutnya perlu memperluas variabel penelitian sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA Amidar, A. S. (2019). SURVEI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN FGTP (FIK GOES TO PUBLIC) JURUSAN ILMU KEOLAHRAGAAN TAHUN 2019 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG TAHUN 2019. Anas Sudijono. 2015. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: PT Grafindo Persada. Ayu Romadhona Majid, Kenly. 2018 Tingkat Kepuasan Peserta Ekstrakurikuler Olahraga Terhadap Sarana Dan Prasarana Olahraga Di Sma Negeri 1 Tanjungsari Gunungkidul Tahun 2018. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. (Diunduh Pada Tanggal 11 Agustus 2022) Fatihi Allafal Fikri, Nanang. 2018. Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (Ssb) Di Kabupaten Bantul. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. (Diunduh Pada Tanggal 11 Agustus 2022) Ibnu Wicaksana, Amrih. 2013. Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola Di Kabupaten Sleman. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. Islamiah, Saibatul, 2019. Pengaruh Latihan Footwork Dan Latihan Shadow Terhadap Agility Pada Atlet Putra Persatuan Bulutangkis Illverd. Padang. Unversitas Negri Padang Istighfara, Zidni. 2018. Survei Manajemen Olahraga Sepak Bola Usia Dini Askab Pssi Kabupaten Magelang. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. (Diunduh Pada Tanggal 11 Agustus 2022) Jepriansyah, A., Rimbano, D., Melisa, D., & Pratama, R. A. (2022). DETERMINASI TINGKAT PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN TEKNIK MARKETING. 3, 974-983. Lasapa, Grendua.2016. Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket Terhadap Kinerja Wasit Pada Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. Lupiyoadi, R. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat. Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). Jurnal Administrasi Bisnis, 2(1), 64-75. Martaningtyas, Ayu. 2019. Minat Dan Motivasi Atlet Junior Dalam Mengikuti Latihan Tarung Derajat Di Satlat Se Karesidenan Semarang Tahun 2019. Semarang. Universitas Negeri Semarang. (Diunduh Pada Tanggal 11 Agustus 2022) Nursa'adah Riska. 2013. Pengaruh Simplikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjang Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di SIM Corner Kota Surabaya. Surabaya. Universitas Airlangga. Setiawan. (

 Plagiarisme terdeteksi: **0,08%** <https://journal.unesa.ac.id/index.php/IJOK/artic...> + 4 id: 33

2017). Visi Pendidikan Jasmani dan Olahraga. Jurnal Ilmiah PENJAS, 3(1

), 74-86. Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. Suharsimi Arikunto. 2013. Managemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta. Sutanto, A. V & Fitriana, Y. (2017). Kebutuhan Dasar Manusia : Teori dan Aplikasi dalam Praktik Keprawatan Profesional. Yogyakarta: Pustaka Buku Press. Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi. Wulan Fitri Utami. 2014. Analisis Pembinaan Atlet Kelas Remaja Cabang Olahraga Pencak Silat Di Kelas Olahraga Smp Negeri 1 Suboh Kabupaten Situbondo. Jurnal UNESA LAMPIRAN Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Lampiran 2 : Lembar Intrument Penelitian KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN KONTINGEN TERHADAP PENYELENGGARAAN PORSENASMA IV 2022 CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS Kuesioner ini merupakan bagian dari skripsi yang akan saya selesaikan. Semua informasi dari hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Tidak ada jawaban yang salah dalam menjawab kuesioner ini. Atas bantuannya saya ucapkan banyak terimakasih. IDENTITAS RESPONDEN Nama:

0,66436 30 P29 3,1667 0,53067 30 P30 3,2000 0,48423 30 P31 3,2667 0,44978 30 P32 3,6000 0,49827 30 Frequency Table P1

 **Plagiarisme terdeteksi: 3,61%** <https://ubl.ac.id/wp-content/uploads/2022/11/BA...> id: **34**

Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 3.00 20 66.7 66.7 66.7 4.00 10 33.3 33.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P2 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 16 53.3 53.3 56.7 4.00 13 43.3 43.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P3 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 13 43.3 43.3 46.7 4.00 16 53.3 53.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P4 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 22 73.3 73.3 76.7 4.00 7 23.3 23.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P5 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 5 16.7 16.7 16.7 3.00 18 60.0 60.0 76.7 4.00 7 23.3 23.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P6 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 8 26.7 26.7 26.7 3.00 16 53.3 53.3 80.0 4.00 6 20.0 20.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P7 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 23 76.7 76.7 83.3 4.00 5 16.7 16.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P8 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 3 10.0 10.0 10.0 3.00 19 63.3 63.3 73.3 4.00 8 26.7 26.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P9 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 1.00 1 3.3 3.3 3.3 2.00 3 10.0 10.0 13.3 3.00 17 56.7 56.7 70.0 4.00 9 30.0 30.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P10 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 6 20.0 20.0 20.0 3.00 16 53.3 53.3 73.3 4.00 8 26.7 26.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P11 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 3 10.0 10.0 10.0 3.00 17 56.7 56.7 66.7 4.00 10 33.3 33.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P12 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 16 53.3 53.3 60.0 4.00 12 40.0 40.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P13 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 19 63.3 63.3 66.7 4.00 10 33.3 33.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P14

 **Plagiarisme terdeteksi: 3,94%** <https://ubl.ac.id/wp-content/uploads/2022/11/BA...> id: **35**

Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 3.00 22 73.3 73.3 73.3 4.00 8 26.7 26.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P15 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 3.00 16 53.3 53.3 53.3 4.00 14 46.7 46.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P16 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 17 56.7 56.7 63.3 4.00 11 36.7 36.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P17 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 3.00 16 53.3 53.3 53.3 4.00 14 46.7 46.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P18 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 17 56.7 56.7 63.3 4.00 11 36.7 36.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P19 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 15 50.0 50.0 53.3 4.00 14 46.7 46.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P20 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 3.00 20 66.7 66.7 66.7 4.00 10 33.3 33.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P21 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 19 63.3 63.3 66.7 4.00 10 33.3 33.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P22 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 16 53.3 53.3 60.0 4.00 12 40.0 40.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P23 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 20 66.7 66.7 73.3 4.00 8 26.7 26.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P24 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 23 76.7 76.7 80.0 4.00 6 20.0 20.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P25 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 22 73.3 73.3 80.0 4.00 6 20.0 20.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P26 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 5 16.7 16.7 16.7 3.00 20 66.7 66.7 83.3 4.00 5 16.7 16.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P27 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 22 73.3 73.3 80.0 4.00 6 20.0 20.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P28 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 1.00 1 3.3 3.3 3.3 2.00 1 3.3 3.3 6.7 3.00 19 63.3 63.3 70.0 4.00 9 30.0 30.0 100.0 Total 30 100.0 100.0 P29

 **Plagiarisme terdeteksi: 0,87%** <https://ubl.ac.id/wp-content/uploads/2022/11/BA...> id: **36**

Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 2 6.7 6.7 6.7 3.00 21 70.0 70.0 76.7 4.00 7 23.3 23.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P30 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 2.00 1 3.3 3.3 3.3 3.00 22 73.3 73.3 76.7 4.00 7 23.3 23.3 100.0 Total 30 100.0 100.0 P31 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid 3.00 22 73.3 73.3 73.3 4.00 8 26.7 26.7 100.0 Total 30 100.0 100.0 P32 Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid

3.00 12 40.0 40.0 40.0 4.00 18 60.0 60.0 100.0 Total 30 100.0 100.0

Penafian:

Laporan ini harus ditafsirkan dan dianalisis dengan benar oleh orang yang berkualifikasi yang memikul tanggung jawab evaluasi!

Setiap informasi yang diberikan dalam laporan ini belum final dan merupakan subjek untuk tinjauan dan analisis manual. Silakan ikuti panduannya: [Rekomendasi penilaian](#)

Detektor Plagiarisme - Hak Anda untuk mengetahui keasliannya! ☐ SkyLine LLC