

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PORSENASMA YANG KE-IV CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS  
TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Pada Program Studi Penjasokesrek



OLEH :

**PRAMUDYA WIDHYANTO**

NPM : 18.1.01.09.0170

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**2023**

**Skripsi Oleh:**

**PRAMUDYA WIDHYANTO**

NPM : 18.1.01.09.0170

Judul :

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PORSENASMA YANG KE-IV CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS  
TAHUN 2022**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Penjasokesrek

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains UN PGRI Kediri

**Tanggal: 27 Desember 2022**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Irwan Setiawan, M.Pd.**  
**NIDN. 0716028902**

**Moh. Nurkholis, M.Or.**  
**NIDN. 0725048802**

**Skripsi Oleh:**

**PRAMUDYA WIDHYANTO**

NPM : 18.1.01.09.0170

Judul:

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PORSENASMA YANG KE-IV CABANG OLAHRAGA BULUTANGKIS  
TAHUN 2022**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi  
Penjaskesrek UN PGRI Kediri Pada tanggal : 19 Januari 2023

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Irwan Setiawan, M.Pd. \_\_\_\_\_
2. Penguji I : M. Anis Zawawi, M.Or. \_\_\_\_\_
3. Penguji II : Moh. Nurkholis, M.Or. \_\_\_\_\_

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 / Penjaskesrek

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**

Lebih baik backhand daripada backstreet

Di dalam tubuh yang sehat, terdapat jiwa yang raga

### **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 Peserta Terhadap Penyelenggaraan Porsenasma Yang Ke-IV Cabang Olahraga Bulutangkis Tahun 2022, Skripsi, Penjaskesrek , FIKS UNP Kediri, 2022.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Porsenasma, 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 peserta 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 (*relibity*) 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 dimensi empati (*empathy*) dan dimensi keandalan (*relibity*) 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 kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Penyelenggaraan Porsenasma Yang Ke-IV Cabang Olahraga Bulutangkis Tahun 2022” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) Pada Program Studi Penjaskesrek Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Si., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Sulistiono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Dr. Slamet Junaidi, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Jasmani.
4. 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.
5. 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.

6. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada sahabat-sahabat terbaik saya dari grup kos gajah yang selalu membantu dan mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. 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, 12 Desember 2022

**PRAMUDYA WIDHYANTO**

NPM. 18.1.01.09.0170



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN:.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN:.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. Hakikat Kepuasan.....	11
2. Hakikat Atlet .....	16
3. Hakikat Pelatih .....	17
4. Hakikat Bulutangkis .....	20
5. Hakikat Kualitas Pelayanan .....	26
B. Kajian Hasil Peneliti Terdahulu .....	30
C. Kerangka Berpikir .....	31
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>

A. Variabel Penelitian .....	33
1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	33
2. Definisi Operasional .....	34
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	35
1. Pendekatan Penelitian .....	35
2. Teknik Penelitian .....	35
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
1. Tempat Penelitian .....	36
2. Waktu Penelitian .....	36
D. Populasi dan Sampel .....	36
1. Populasi Penelitian .....	36
2. Sampel Penelitian .....	37
3. Teknik Sampling .....	37
E. Instrumen Penelitian .....	38
1. Pengembangan Instrumen .....	38
2. Validitas dan Reliabilitas .....	41
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
1. Sumber Data .....	42
2. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Data Variabel .....	48
1. Deskripsi Variabel Terikat .....	48
2. Deskripsi Variabel Bebas .....	48
3. Deskripsi Karakteristik Responden .....	49
B. Analisis Data .....	52
C. Pembahasan .....	60
<b>BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Implikasi .....	62
1. Implikasi Teoritis .....	62

2. Implikasi Praktis .....	63
C. Saran.....	63
1. Bagi penyelenggara porsenasma selanjutnya .....	63
2. Bagi peneliti selanjutnya .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Servis.....	22
2.2 Pukulan Lob .....	23
2.3 Pukulan Drive.....	24
2.4 Pukulan Dropshot .....	24
2.5 Smash.....	25
2.6 Pukulan Netting .....	25
2.7 Lapangan Bulutangkis .....	26
4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Tim .....	51

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Rincian Sampel Penelitian .....	38
3.2 Nilai Angket .....	39
3.3 Kisi-kisi Instrumen .....	40
4.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Posisi.....	49
4.2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Asal Tim.....	50
4.3 Deskripsi Statistika Tingkat Kepuasan .....	52
4.4 Dimensi Bukti Langsung.....	53
4.5 Dimensi Empati .....	55
4.6 Dimensi Keandalan.....	56
4.7 Dimensi Ketanggapan.....	57
4.8 Dimensi Asuransi.....	59
4.9 Deskripsi Frekuensi Tingkat Kepuasan .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1 Berita Acara Bimbingan .....	67
2 Lembar Intrument Penelitian .....	69
3 Lembar Permohonan dan Pernyataan Judgement .....	72
4 Lembar Validasi Ahli Materi .....	74
5 Hasil Data Penelitian .....	76
6 Dokumentasi Penelitian .....	85
7 Sertifikat Bebas Plagiasi .....	86

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 kegemaran 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 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-alet 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)."

“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 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 namyak 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 pekan 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 menjangkit mahasiswa potensial, mempererat 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 tolak 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 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 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.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelatih dan peserta cabang bulu tangkis terhadap penyelenggaraan Porsenasma belum diketahui.
2. Harapan pelatih dan peserta terhadap fasilitas dan pelayanan pada penyelenggaraan Porsenasma belum diketahui.
3. Keinginan dan kebutuhan pelatih dan peserta terhadap penyelenggaraan porsenasma cabang Bulu tangkis belum diketahui.
4. Sejauh mana pusat pelayanan terhadap kualitas pelayanan belum diketahui.

### **C. 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 Universitas Nusantara PGRI Kediri.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembahasan masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut: "Bagaimana tingkat kepuasan peserta porsenasma cabang bulutangkis?"

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelatih dan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya:

1. Universitas Nusantara PGRI Kediri, hasil ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Panitia Porsenasma, hasil ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk penyelenggaraan event besar kedepan.

3. Para peneliti, hasil ini dapat dipakai sebagai bahan penelitian di masa yang akan datang.



## 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)
- Bangun, S. Y. (2019). Peran Pelatih Olahraga Ekstrakurikuler Dalam Mengembangkan Bakat Dan Minat Olahraga Pada Peserta Didik. *Jurnal Prestasi*, 2(4), 29. <https://doi.org/10.24114/jp.v2i4.11913>
- Diatmika, I. P. W., Yoda, I. K., & Tisna, G. D. (2021). Evaluasi Program Pembinaan Prestasi Cabang Olahraga Bulutangkis di Persatuan Bulutangkis (PB) Anugerah Denpasar dengan Metode Context, Input, Procces, Product (CIPP). *Indonesian Journal of Sport & Tourism*, 2(1), 21. <https://doi.org/10.23887/ijst.v1i1.34832>
- Fariz, A. Al, & Januarto, O. B. (2022). *Meningkatkan Performa Bermain Bulutangkis Siswa SMP : Review Article*. 4(7), 589–599. <https://doi.org/10.17977/um062v4i72022p589-599>
- 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, Z. (2018). Survei Manajemen Olahraga Sepak bola Usia Dini Asosiasi Kabupaten PSSI Kabupaten Magelang. *Skripsi Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- 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)
- M.Or, S. (2017). Visi Pendidikan Jasmani dan Olahraga. *Jurnal Ilmiah PENJAS*, 3(1), 74–86.
- Nurhikma, T. dkk. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.
- 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.
- Nuryudayatun, S. (2013). Membangun Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2), 17–24.
- Of, L., Of, S., Basketball, T. H. E., On, A., Region, S., & Yogyakarta, O. F.

- (2015). *Tingkat Kepuasan Pemain Bola Basket Daerah Yogyakarta Tahun 2015 Terhadap Referee ' S Performance in Regional Sports Competition ( Porda )* At. 1–6.
- Pelatih, K. (2018).  $3 = 0.55 (55\%)$ . 3(2), 179–190.
- RI, M. K. (2019). No TitleELENH. *Ayan*, 8(5), 55.
- Setiawan. (2017). Visi Pendidikan Jasmani dan Olahraga. *Jurnal Ilmiah PENJAS*, 3(1), 74–86.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Subarjah, H. (2010). Hasil Belajar Keterampilan Bermain Bulutangkis Studi Eksperimen Pada Siswa Diklat Bulutangkis Fpok-Upi. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3(3), 325–340. <https://doi.org/10.21831/cp.v3i3.361>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami). Alfabeta.
- 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 Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: Pustaka Buku Press.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, W. F. (2014). Analisis pembinaan atlet kelas remaja cabang olahraga pencak silat di kelas olahraga smp negeri 1 suboh kabupaten situbondo. *Jurnal Kesehatan Olaharaga*, 2 (1), 58–61.
- Wulan Fitri Utami. 2014. Analisis Pembinaan Atlet Kelas Remaja Cabang Olahraga Pencak Silat Di Kelas Olahraga Smp Negeri 1 Suboh Kabupaten Situbondo. *Jurnal UNESA*