

## TINGKAT KEPUASAN PEMAIN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGURUS CLUB SERPONG CITY FC SELAMA PEMUSATAN LATIHAN DI YOGYAKARTA

Dimo Aguva\*, Moch. Purnomo

S1- Pendidikan Kepeleatihan Olahraga, Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Surabaya

[\\*dimo.17060474097@mhs.unesa.ac.id](mailto:dimo.17060474097@mhs.unesa.ac.id)

Dikirim: 8-12-2022; Direview: 9-12-2022; Diterima: 10-12-2022;  
Diterbitkan: 19-12-2022

### Abstrak

Sepakbola merupakan suatu olahraga yang dimainkan 2 tim yang saling berlomba mencetak gol sebanyak banyaknya. Penelitian ini memiliki tujuan melihat tingkat kepuasan pemain terhadap pelayanan yang didapat oleh pemain Serpong City FC dari pengurus klub. Tempat yang dipilih peneliti untuk meneliti adalah di klub Serpong City FC, dengan jumlah populasi 25 orang. Sampel yang diambil sebesar 25 orang. Pada penelitian ini memilih jenis *deskriptif kuantitatif*, serta metode yang dipilih adalah dengan menggunakan metode survei. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuisioner atau angket yang mengadopsi dari penelitian Fikri, Nanang Fatihi Allafal dengan jenis angket skala likert. Analisis data yang digunakan merupakan deskriptif kuantitatif, *microsof excel* digunakan untuk menganalisis data. Pada hasil dan pembahasan dari beberapa faktor serta hasil di setiap faktor tersebut, antara lain : faktor *tangible*(berwujud) hasil yang dominan berada pada kategori “Setuju” dengan hasil persentase sebesar 48% (12 responden), faktor *reability*(keandalan) hasil yang dominan berada pada kategori “Tidak Setuju” dengan hasil persentase sebesar 52% (13 responden), faktor empati hasil yang dominan berada pada kategori “Setuju” dengan hasil persentase sebesar 48% (12 responden), faktor *responsive*(ketanggapan) hasil yang dominan berada pada kategori “Tidak Setuju” dengan hasil persentase sebesar 60% (15 responden), dan *assurance*(jaminan) hasil yang dominan berada pada kategori “Setuju” dengan hasil persentase sebesar 56% (14 responden). Dari hasil beserta analisis yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa training center klub Serpong city fc selama 3 bulan di Yogyakarta dapat diketahui nilai dominan yang muncul berada dikategori tidak setuju mendapatkan hasil frekuensi (f) sebesar 12 responden dengan persentase sebesar 48%.

**Kata Kunci:** tingkat kepuasan, kualitas layanan, pemusatan latihan

### Abstract

*Football is a sport where two teams against each other to score many goals as possible. In this study, the researchers aimed to see the level of player satisfaction with the services received by Serpong City FC players from the club management. The place chosen by the researchers to conduct research is at the Serpong City FC, with a population of 25 people. The sample taken is 25 people. This type of research is a quantitative descriptive using a survey method. The research instrument used a questionnaire or questionnaire. The type of questionnaire researcher selected was a Likert scale questionnaire by adopting from Fikri, Nanang Fatihi Allafal. Data analysis using quantitative descriptive, data processing using Microsoft Excel. From the results and discussion of several factors and the results in each of these factors, among others: the dominant real outcome factor is in the "Agree" category with a percentage result of 48% (12 respondents), the dominant outcome factor is in the "Disagree" category " with a percentage of 52% (13 respondents), the dominant outcome empathy factor was in the "Agree" category with a percentage result of 48% (12 respondents), the dominant outcome responsive factor was in the "Disagree" category with a percentage result of 60 % (15 respondents), and the dominant guarantee of results is in the "Agree" category with a percentage of 56% (14 respondents). From the results of the analysis that has been carried out, it shows that the Serpong city fc training center for 3 months in Yogyakarta is known that the dominant value is in the disagree category with the frequency (f) of 12 respondents with a percentage of 48%.*

**Keywords:** level of satisfaction, quality of service, training center

## 1. PENDAHULUAN

Banyak warga menyisihkan waktunya digunakan untuk berolahraga baik individu maupun kelompok, seperti halnya pada olahraga sepeda banyak sekali komunitas-komunitas yang bermunculan untuk mengisi waktu liburan di hari minggu. Olahraga merupakan aktifitas fisik yang dapat membuat badan lebih sehat dan bugar (Irfanny et al., 2021). Di Indonesia sendiri terdapat banyak sekali klub, mulai dari olahraga individu maupun olahraga kelompok. Seperti halnya pada olahraga bola besar yaitu sepakbola. Sepakbola merupakan suatu olahraga yang dimainkan 2 tim yang saling berlomba mencetak gol sebanyak banyaknya. Sepakbola yang populer adalah 11 lawan 11, akan tetapi banyak pengembangan dari olahraga ini seperti sepakbola pantai, sepak bola mini (mini soccer). Sepakbola merupakan suatu permainan 2 tim dimana permainan ini adalah salah satu permainan populer di masyarakat (Oliveira et al., 2022). Sepakbola sendiri memiliki karakteristik diantaranya adalah aerobik yang berupa lari jauh kira-kira 10km dan anaerobik seperti keterampilan menendang, menghentikan bola, koordinasi antar tim sepakbola (Mor et al., 2021).

Pada tahapan sebelum mengikuti liga, klub akan melakukan training centre (pemusatan latihan) untuk pemain-pemain yang akan dimainkan pada saat kompetisi sudah berjalan. Salah satu klub yang melaksanakan training centre adalah Serpong City FC, dimana klub ini telah mengikuti kompetisi liga 3 Indonesia zona Banten, dan keluar sebagai juara 3 pada kejuaraan tersebut sehingga berhak lolos pada liga 3 Indonesia putaran nasional. Setelah dipastikan lolos pada putaran nasional, Serpong City FC menggelar pemusatan latihan yang dilaksanakan di Daerah Istimewa Yogyakarta (D. I .Y) selama tiga bulan, dimulai sejak bulan November 2021 sampai dengan Januari 2022

Selama pelaksanaan training centre perlu adanya penilaian atau evaluasi yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan tentang apa saja yang harus ditambah atau dikurangi guna keberhasilan dilaksanakannya pemusatan latihan tersebut dalam mempersiapkan menjalani kompetisi yang akan segera bergulir pada bulan Februari.

Dalam usaha meningkatkan pencapaian prestasi, pada saat training centre harus direncanakan dengan sebaik – baiknya, disusun dengan teratur, dikelola dengan baik, adanya pengawasan yang optimal dan harus adanya penilaian untuk mengetahui perkembangan dari apa yang ditetapkan sebelumnya. Evaluasi ini dilakukan guna mengetahui serta menilai keefektifan suatu kegiatan. Dalam melihat keefektifan kegiatan pemusatann latihan ini penelitian ini menggunakan tingkat kepuasan pemain ketika

mendapatkan pelayanan dari pengurus klub. Kepuasan konsumen dalam hal ini pemain ialah perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan hasil produk yang telah dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Anggraini & Oktavia, 2022)

Pada penelitian ini variabel yang akan digunakan adalah variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan pemain terhadap layanan manajemen klub sepak bola Serpong City FC. Definisi operasional pada penelitian ini yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja manajemen klub sepak bola Serpong City FC yang dirasakan sesuai pada harapan dibagi menjadi 5 faktor yaitu: *tangible* (fasilitas fisik), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *responsive* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan). *tangible* adalah tampilan fisik, fasilitas, atau sebuah peralatan yang diberikan kepada pemain pada saat berlatih atau training (Hendeniya & Fernando, 2022). *Reability* merupakan suatu layanan yang diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan untuk menawarkan dukungan kepada pemain (Kamal et al., 2022). *Emphaty* adalah suatu perhatian yang diberikan dari sebuah perusahaan atau club yang menaunginya untuk pemain (Curatman et al., 2021). *Responsive* adalah suatu pelayanan yang diberikan secara cepat sesuai dengan kebutuhan peserta (Hendrawati, 2021). Dan *assurance* adalah suatu pelayanan yang diberikan untuk memberikan jaminan serta dapat menumbuhkan kepercayaan kepada seseorang (Puspita Sari et al., 2022). Peneliti menggunakan keseluruhan populasi pemain yang ada pada klub tersebut yang berjumlah 25 pemain aktif dan terikat kontrak dengan klub serta mengikuti pemusatan latihan tersebut.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif serta melibatkan seluruh pemain Serpong City FC yang berjumlah 25 orang. Pada survei yang akan dilakukan peneliti akan menggunakan kuesioner yang berupa closed-end questionere, dimana responden akan memilih alternatif jawaban yang akan disediakan.

Penelitian ini dilakukan setelah para pemain Serpong City FC selesai melakukan pemusatan 3 bulan di Yogyakarta pada saat masuk waktu istirahat pemain. Peneliti melakukan penelitian pada klub Serpong City FC bertempat di Yogyakarta. Sekelompok kecil individu ataupun objek yang dapat mewakili suatu penelitian disebut sampel, sampel dapat mencerminkan ciri dan sifat populasi (Winarno, 2018). Dikarenakan jumlah pemain Serpong City FC hanya 25 orang maka penelitian ini tidak menggunakan sampel akan tetapi melibatkan keseluruhan populasi.

Peneliti dalam melakukan penelitian ini mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Ketika proses pengumpulan data, peneliti menemui setiap

pemain dan menginformasikan kepada pemain tentang penelitian ini. Peneliti lantas menjelaskan petunjuk pengisian kuesioner online melalui *google form* kepada pemain sebagai responden. Setelah pemain mengisi form lalu data di analisis.

Kuesioner adalah instrumen yang akan digunakan berupa angket yang harus diisi oleh orang yang terpilih untuk di jadikan sampel penelitian (Pujihastuti, 2010). Angket tersebut berisi pernyataan dari para pemain Serpong City FC tentang tingkat kepuasan terhadap manajemen. Sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden adalah definisi dari kuesioner (Maksum, 2009). Angket dalam penelitian ini merupakan angket skala Likert. Angket ini adalah angket tertutup yang jawaban sudah ditentukan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan pilihannya. Dalam bukunya (Suharsimi, 2010). Skala Likert dimodifikasi menjadi seperti yang tertera berikut ini : sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), sangat kurang setuju (SKS). Berikut adalah skor dalam jawaban :

**Tabel 1.** Kisi-kisi angket Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	No. Butir
Tingkat kepuasan pemain terhadap layanan manajemen	Tangibles	a. Fasilitas fisik	1,2,3,4,5,6,7
		b. Perlengkapan	8,9,10,11
		c. Pegawai/ staff official	12,13
Tingkat kepuasan pemain terhadap layanan manajemen	Emphaty	a. Komunikasi	14,15,16,17, 18
		Perhatian	19,20,21,22
		c. Kemudahan	23,24,25,26
Tingkat kepuasan pemain terhadap layanan manajemen	Reability	a. Keajegan	27,28,29,30
		b. Kinerja dan profesionalisme manajemen klub	31,32,33
		c. Kemudahan	34,35,36
Tingkat kepuasan pemain terhadap layanan manajemen	Responsiveness	a. Tanggapan terhadap kesulitan dan masukan dari pemain	37,38,39,40, 41
		b. Penghargaan dari manajemen	42,43,44

Assurance	a. Jaminan keamanan dan keselamatan	45,46,47,48, 49
	b. Jaminan pelatihan berkeualitas	50,51,52,53, 54,55

**Tabel 2.** Skala Likert Angket

Pernyataan	Opsi Jawaban			
	SS	S	KS	SKS
Nilai	4	3	2	1

Teknik analisis data deskriptif presentase adalah teknik yang digunakan pada penelitian ini .Untuk mencari besarnya presentase responden, dapat menggunakan rumus :

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

Penjelasan :

P : Angka presentase

F : Frekuensi

N : Jumlah subjek atau responden

Sumber : (Hafidz et al., 2021)

(Sugiyono, 2009: 93-95) skala *likert* dapat untuk digunakan mengukur pendapat, sikap dan persepsi individu atau sabagian besar orang terhadap fenomena sosial. Dalam mengkategorikan hal tersebut menggunakan *mean* dan *standar deviasi*.

**Tabel 3.** Tabel Rumus Dalam Menentukan Rentang Nilai Dalam Setiap Kategori

NO	RENTANGAN	KATEGORI
1	$(Mi + 1,5SDi) < X \leq (Mi + 3SDi)$	sangat setuju
2	$(Mi) < X \leq (Mi + 1,5SDi)$	setuju
3	$(Mi - 1,5SDi) < X \leq (Mi)$	tidak setuju
4	$(Mi - 3SDi) < X \leq (Mi - 1,5SDi)$	sangat tidak setuju

Penjelasan :

Mi : Mean Ideal =  $\frac{1}{2}$  (maksimum + minimum)

Sdi : Standar Deviasi Ideal =  $\frac{1}{6}$  (maksimum - minimum)

Maksimum : angka harapan tertinggi

Minimum : angka harapan terendah

### 3. HASIL

Penelitian ini dilakukan karena mempunyai tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan manajemen kepada pemain Serpong City FC selama pemusatan latihan 3 bulan di Yogyakarta. Terbagi menjadi beberapa faktor dalam angket penelitian ini sehingga faktor-faktor tersebut akan dideskripsikan berupa tabel yang telah disajikan. Berikut ini merupakan hasil data skor keseluruhan juga dengan deskriptif statistik menggunakan diagram batang, sebagai berikut :

**Tabel 4.** Data perolehan nilai secara keseluruhan yang didapatkan dari sampel

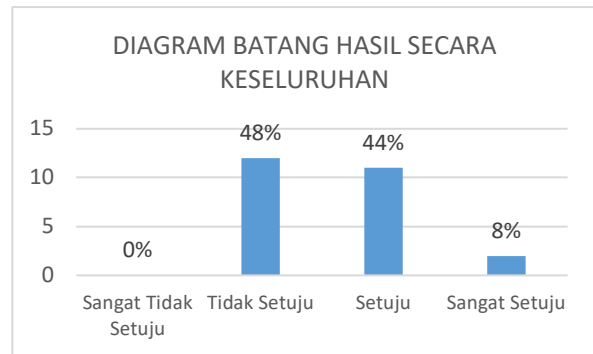
<b>N</b>	25
<b>Mean</b>	156
<b>Median</b>	155
<b>Mode</b>	140
<b>Standart Deviation</b>	16
<b>Maksimal</b>	183
<b>Minimal</b>	139

Data yang telah diperoleh menunjukkan hasil rata-rata (mean) senilai 156, Median (nilai tengah) senilai 155, mode (nilai yang sering muncul) senilai 140, standart deviation sebesar 16, nilai minimal sebesar 139; serta untuk nilai maksimal sebesar 183. Dari hasil tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 5.** Deskriptif Statistik

Interval	Kategori	F	P
< 132	Sangat Tidak Setuju	0	0%
133-148	Tidak Setuju	12	48%
149-180	Setuju	11	44%
181 <	Sangat Setuju	2	8%
Total		25	100%

Dapat dengan jelas dilihat melalui diagram batang yang tertera di bawah ini :



**Grafik 1.** Diagram Statistik Nilai Keseluruhan

#### 1. Faktor Tangibles

Data keseluruhan sudah di deskripsikan hasil dari perolehan responden di tiap faktor. Faktor yang pertama adalah faktor Tangibles, sebagai berikut hasil pada faktor intrinsik :

**Tabel 6.** Hasil Data Skor Faktor Tangibles

<b>N</b>	25
<b>Mean</b>	32
<b>Median</b>	32
<b>Mode</b>	29
<b>Standart Deviation</b>	3
<b>Maksimal</b>	38
<b>Minimal</b>	29

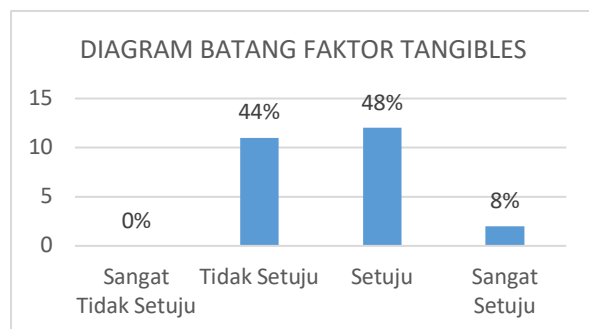
Dengan melihat data yang diperoleh diatas dapat diketahui bahwa data skor dari faktor Tangibles dengan hasil nilai rata-rata (mean) sebesar 32, Median (nilai tengah) sebesar 32, mode (nilai yang sering muncul) sebesar 29, standart deviation sebesar 3, nilai minimal sebesar 29; serta untuk nilai maksimal sebesar 38. Berdasarkan data skor di atas dapat juga dikategorikan seperti di bawah ini :

**Tabel 7.** Deskriptif Statistik Hasil Faktor Tangibles.

Interval	Kategori	F	P
< 27	Sangat Tidak Setuju	0	0%
28-30	Tidak Setuju	11	44%
31-37	Setuju	12	48%
38 <	Sangat Setuju	2	8%

Total	25	100%
-------	----	------

Dapat dengan jelas dilihat melalui diagram batang yang tertera di bawah ini:



**Grafik 2.** Diagram Faktor Tangibles

## 2. Faktor Emphaty

Faktor yang mengarah pada perasaan setiap individu dengan teman atau tim merupakan definisi faktor emphaty . Berikut adalah hasil dari faktor emphaty :

**Tabel 8.** Data Skor Hasil Faktor Emphaty

N	15
Mean	49
Median	49
Mode	44
Standart Deviation	5
Maksimal	59
Minimal	43

Setelah melakukan penelitian maka didapatkan nilai rata-rata (mean) sebanyak 49, median dengan nilai 49, mode dengan nilai 44, standart deviation sebesar 5, nilai maksimal sebanyak 59, dan nilai minimal 43. Dari hasil tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

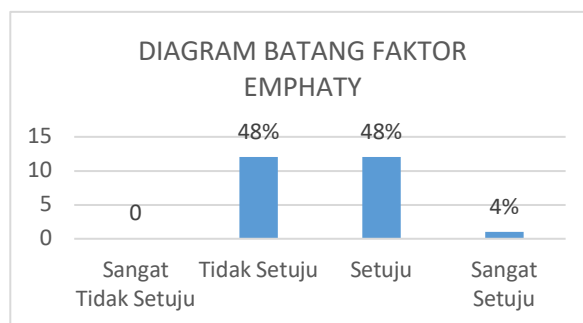
**Tabel 9.** Deskriptif Statistik Faktor Emphaty.

Interval	Kategori	f	P
< 42	Sangat Tidak Setuju	0	0%
42-47	Tidak Setuju	12	48%
48-57	Setuju	12	48%

58 <	Sangat Setuju	1	4%
------	---------------	---	----

Total	25	100%
-------	----	------

Dapat dijabarkan kembali hasil tersebut dengan menggunakan diagram batang yang tertera di bawah ini :



**Grafik 3.** Diagram faktor Emphaty

## 3. Faktor Reability

Faktor ketiga adalah rability yang merupakan keandalan atau keterampilan yang di milik pada setiap individu. Dibawah ini merupakan hasil nilai pada faktor intrinsik :

**Tabel 10.** Data Skor Hasil Faktor Reability

N	25
Mean	19,4
Median	19
Mode	17
Standart Deviation	2,4
Maksimal	24
Minimal	17

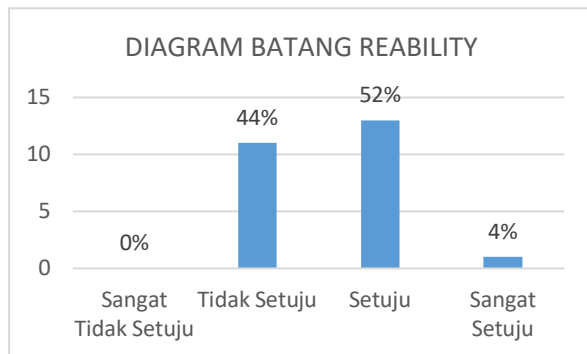
Dapat diketahui berdasarkan data di atas bahwa data skor dari faktor reability dengan hasil nilai rata-rata (mean) sebesar 19,4, Median (nilai tengah) sebesar 19, mode (nilai yang sering muncul) sebesar 17, standart deviation sebesar 2,4; nilai minimal sebesar 17; serta untuk nilai maksimal sebesar 24. Dari data skor di atas juga dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 11.** Deskriptif Statistik Faktor Reability.

Interval	Kategori	F	P
< 16	Sangat Tidak Setuju	0	0%

17-18	Tidak Setuju	11	44%
19-23	Setuju	13	52%
24 <	Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%	

Dapat dijabarkan kembali hasil tersebut dengan menggunakan diagram batang yang tertera di bawah ini:



**Grafik 4.** Diagram Faktor Reability

#### 4. Faktor Responsiveness

Dimana faktor Responsiveness mengarah pada perasaan setiap individu dengan teman atau tim. Didapatkan hasil dari faktor Responsiveness seperti berikut :

**Tabel 12.** Data Skor Hasil Faktor Responsiveness

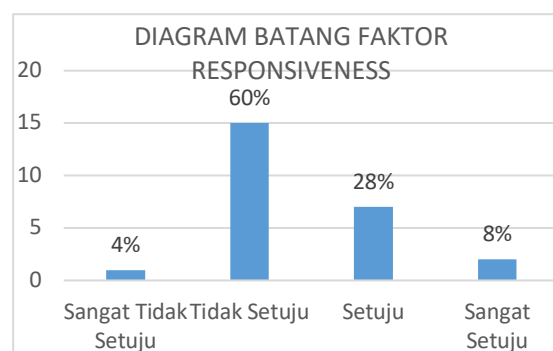
<b>N</b>	15
<b>Mean</b>	19
<b>Median</b>	18
<b>Mode</b>	18
<b>Standart Deviation</b>	2,6
<b>Maksimal</b>	24
<b>Minimal</b>	12

Dengan melihat data di atas maka dapat diketahui untuk nilai rata-rata (mean) sebesar 19, median sebesar 18, mode sebesar 18, untuk standart deviation sebesar 2,6; serta nilai maksimal sebesar 24, dan nilai minimal sebesar 12. Dengan berdasarkan data skor diatas bisa juga dikategorikan seperti berikut :

**Tabel 13.** Deskriptif Statistik Faktor Responsiveness.

Interval	Kategori	f	P
< 15	Sangat Tidak Setuju	1	4%
16-18	Tidak Setuju	15	60%
19-23	Setuju	7	28%
24 <	Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%	

Dapat dijabarkan kembali hasil tersebut dengan menggunakan diagram batang yang tertera di bawah ini :



**Grafik 5.** Diagram faktor Responsiveness

#### 5. Faktor Assurance

Faktor ini adalah faktor yang mengarah pada asuransi atau jaminan yang diberikan lembaga. Sebagai berikut yang merupakan hasil dari faktor assurance :

**Tabel 14.** Data skor faktor Assurance

<b>N</b>	15
<b>Mean</b>	36
<b>Median</b>	35
<b>Mode</b>	31
<b>Standart Deviation</b>	4,6
<b>Maksimal</b>	44
<b>Minimal</b>	29

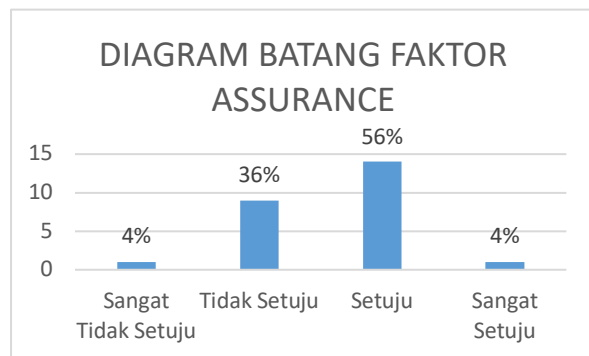
Dari data diatas dapat diketahui untuk nilai rata-rata (mean) dengan nilai 36, median 35, mode dengan nilai 31, untuk standart deviation sebesar 4,6; dan nilai maksimal senilai 44, serta nilai minimal yang diperoleh

29. Dari data skor di atas juga dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 15.** Deskriptif Statistik Faktor Assurance.

Interval	Kategori	F	P
X < 29	Sangat Tidak Setuju	1	4%
30-33	Tidak Setuju	9	36%
34-43	Setuju	14	56%
44 <	Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%	

Dapat dijabarkan kembali hasil tersebut dengan menggunakan diagram batang yang tertera di bawah ini :



**Grafik 5.** Diagram faktor Assurance

#### 4. PEMBAHASAN

Pada tabel 4. Menjelaskan pengkategorian pada faktor intrinsik. Untuk kategori “Sangat Tidak Setuju” mendapat nilai persentase 0% (0 responden), pada kategori “Tidak Setuju” memperoleh nilai persentase 48% (12 responden), kategori “Setuju” nilai persentase sebesar 44% (11 responden), untuk kategori yang terakhir “Sangat Setuju” memiliki persentase sebesar 8% (2 responden). Dari beberapa kategori tersebut dapat dilihat nilai persentase yang dominan berada pada kategori “Tidak Setuju”. Hasil persentase yang dominan paling tinggi adalah pada kategori tidak setuju.

Berdasarkan tabel 7. Menjelaskan pengkategorian pada faktor tangibles. Untuk kategori “Sangat Tidak Setuju” mendapat nilai persentase 0% (0 responden), pada kategori “Tidak Setuju” memperoleh nilai persentase 44% (11 responden), kategori “Setuju” nilai persentase sebesar 48% (12 responden), untuk kategori yang terakhir “Sangat Setuju” memiliki persentase sebesar 8% (2 responden). Dari beberapa kategori tersebut dapat dilihat nilai persentase yang dominan

berada pada kategori “Setuju”. Dengan hasil tersebut ini menunjukkan bahwa dari segi perlengkapan, fasilitas fisik serta kelengkapan official tim, pemain merasa puas dengan pelayanan manajemen dari faktor tangibles.

Menurut hasil deskriptif statistik pada tabel 9 dideskripsikan sebagai berikut : Untuk kategori “Sangat Tidak Setuju” nilai persentase yang diperoleh 0% (0 responden), pada kategori “Tidak Setuju” nilai persentase yang diperoleh 48% (12 responden), kategori “Setuju” nilai persentase sebesar 48% (12 responden), untuk kategori yang terakhir “Sangat Setuju” memiliki persentase sebesar 1% (4 responden).. Dari beberapa kategori tersebut dapat dilihat nilai persentase yang dominan berada pada kategori “Setuju” dan “Tidak Setuju”. Melihat hasil di atas maka disimpulkan bahwa pemain puas dengan pelayanan manajemen dari faktor empati seperti komunikasi yang berjalan baik antara pengurus klub dan pemain, perhatian dan kemudahan pemain menghubungi pengurus klub.

Dari tabel 11. Menjelaskan pengkategorian pada faktor reability. Untuk kategori “Sangat Tidak Setuju” nilai persentase yang diperoleh 0% (0 responden), pada kategori “Tidak Setuju” nilai persentase yang diperoleh 44% (11 responden), kategori “Setuju” nilai persentase sebesar 52% (13 responden), untuk kategori yang terakhir “Sangat Setuju” memiliki persentase sebesar 4% (1 responden). Dari beberapa kategori tersebut dapat dilihat nilai persentase yang dominan berada pada kategori “Setuju”, sehingga menunjukkan bahwa pemain puas pada faktor tersebut dimana menunjukkan kepuasan terhadap profesionalitas pengurus klub.

Tabel 13 pada faktor *responsiveness* dapat dideskripsikan seperti : Untuk kategori “Sangat Tidak Setuju” nilainya sebesar 4% (1 responden), dikategori “Tidak Setuju” dengan nilainya sebesar 60% (15 responden), kategori “Setuju” dengan nilai sebesar 28% (7 responden), sedangkan pada kategori yang terakhir “Sangat Setuju” mempunyai persentase sebesar 2% (8 responden). Dari beberapa kategori tersebut dapat dilihat nilai persentase yang dominan berada pada kategori ” Tidak Setuju”, ini menunjukkan bahwa pemain tidak puas terhadap pengurus klub dari segi respon pengurus klub terhadap keluhan pemain dan apresiasi terhadap capaian pemain. Dengan persentase di atas menunjukkan adanya ketimpangan layanan diantara pemain dari faktor *responsiveness* dan harus ada evaluasi pada kategori ini.

Tabel 15 pada faktor *assurance* dapat dideskripsikan sebagai berikut : Untuk kategori “Sangat Tidak Setuju” mendapat nilai persentase 4% (1 responden), pada kategori “Tidak Setuju” memperoleh nilai persentase 36% (9 responden), kategori “Setuju” nilai persentase sebesar 56% (14 responden), untuk kategori yang terakhir “Sangat Setuju” memiliki

persentase sebesar 1% (4 responden). Dari beberapa kategori tersebut dapat dilihat nilai persentase yang dominan berada pada kategori "Setuju". Jadi berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pemain puas pada kategori ini dimana pengurus klub dapat dengan baik memberikan layanan berupa pelatih berkualitas serta jaminan kesehatan dan keselamatan yang baik, sehingga hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan.

Menurut hasil yang telah dijabarkan di atas untuk mengevaluasi training center klub Serpong city fc selama 3 bulan di Yogyakarta yang meneliti tentang beberapa faktor antara lain tangible, reability, emphaty, responsive dan assurance. Menurut hasil analisis yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa training center klub Serpong city fc selama 3 bulan di Yogyakarta didapatkan hasil bahwa nilai dominan berada pada kategori tidak setuju dengan nilai frekuensi (f) sebesar 12 responden dan persentase 48%. Kelima faktor tersebut dapat disimpulkan ada beberapa yang sangat mempengaruhi keberhasilan training center klub Serpong city fc seperti pada faktor tangibles, emphaty, reability, responsive. Sehingga kesimpulan dari hasil data dan pembahasan dari beberapa faktor serta hasil di setiap faktor tersebut, antara lain : faktor tangible hasil yang dominan berada pada kategori "Setuju" dengan hasil persentase sebesar 48% (12 responden), faktor reability hasil yang dominan berada pada kategori "Tidak Setuju" dengan hasil persentase sebesar 52% (13 responden), faktor emphaty hasil yang dominan berada pada kategori "Setuju" dengan hasil persentase sebesar 48% (12 responden), faktor responsive hasil yang dominan berada pada kategori "Tidak Setuju" dengan hasil persentase sebesar 60% (15 responden), dan assurance hasil yang dominan berada pada kategori "Setuju" dengan hasil persentase sebesar 56% (14 responden).

Sehingga dapat disimpulkan dari analisis tersebut hasil yang telah terlihat dengan kategori Tidak setuju dapat diperbaiki lagi pada semua faktor agar kedepannya dalam program training center (pemusatan latihan) yang belum terjangkau oleh pemain bisa diberikan supaya terjadi ketika pemain menjalani aktivitas pemusatan latihan mendapatkan kepuasan terhadap beberapa faktor diantaranya pada faktor reability, responsive, maka dari itu harus terus diperbaiki agar kepuasan seorang pemain tidak menjadi penghalang ketika bertanding. Sedangkan untuk faktor tangible, emphaty, assurance pemain merasa puas karena pada faktor tersebut beberapa hal yang dibutuhkan pemain terpenuhi. Semua itu harus ditingkatkan lagi agar pemain dalam bermain atau bertanding dapat berjalan dengan maksimal dan hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan bersama serta apa yang diharapkan serta untuk klub yang menaungi lebih ditingkatkan lagi mengenai pelayanan pada semua pemain agar apa yang mereka lakukan mendapatkan hasil lebih maksimal.

## 5. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil dan pembahasan dari beberapa faktor serta hasil di setiap faktor tersebut, antara lain : faktor tangible hasil yang dominan berada pada kategori "Setuju" dengan hasil persentase sebesar 48% (12 responden), faktor reability hasil yang dominan berada pada kategori "Tidak Setuju" dengan hasil persentase sebesar 52% (13 responden), faktor emphaty hasil yang dominan berada pada kategori "Setuju" dengan hasil persentase sebesar 48% (12 responden), faktor responsive hasil yang dominan berada pada kategori "Tidak Setuju" dengan hasil persentase sebesar 60% (15 responden), dan assurance hasil yang dominan berada pada kategori "Setuju" dengan hasil persentase sebesar 56% (14 responden). Berdasarkan kegiatan analisis yang dilakukan telah menunjukkan hasil bahwa pemusatan latihan klub Serpong City FC selama 3 bulan di Yogyakarta mendapatkan kesimpulan bahwa nilai dominan yang berada pada kategori tidak setuju dengan frekuensi (f) sebesar 12 responden dengan persentase sebesar 48%. Sehingga perlu adanya perbaikan layanan yang diberikan kepada pemain agar pemain nyaman selama kegiatan pemusatan latihan ini dan kegiatan berjalan lancar serta target yang ingin dicapai terwujud demi klub yang saat ini dibela.

## REFERENSI

- Anggraini, D., & Oktavia, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT. Pabrik Tekstil Kasrie). *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 3(5).
- Curatman, A., Maulany, S., & Shofiullah. (2021). Meningkatkan Keputusan Pembelian Melalui Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan. *Jurnal Monex*, 10(1), 73–80. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/monex/article/view/2220/1339>
- Hafidz, I. A., Syafei, M. M., & Afrinaldi, R. (2021). Survei Pengetahuan Siswa Terhadap Pembelajaran Atletik Nomor Lompat Jauh di SMAN 1 Rengasdengklok. *Jurnal Literasi Olahraga*, 2(2), 103–109.
- Hendeniya, H. M. U. S., & Fernando, A. L. (2022). Impact of Internet Service Quality on Customer Satisfaction Special Reference to Internet Service Providers During COVID – 19 Period. *Sri Lanka Journal of Marketing*, 8(0), 61. <https://doi.org/10.4038/sljmuok.v8i0.95>
- Hendrawati, A. E. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Insentif Terhadap Kepuasan Dan Motivasi Atlet Pusat Pendidikan Latihan Pelajar (Pplp) Diy Di Masa Pandemi Covid 19* (Vol. 7).
- Irfanny, M., Soegiyanto, S., & Sulaiman, S. (2021). Development of Application Score Sheet

- Traditional Sport Hadang on Information Technology. *Journal of Physical Education and Sports*, 10(1), 59–69. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jpes%0ADevelopment>
- Kamal, A., Rusman, R. F. Y., & Sohrah, S. (2022). Keandalan (Reliability) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pada Kinerja Pelayanan Di Showroom Mbc. *REKASATWA : Jurnal Ilmiah Peternakan*, 4(1), 12. <https://doi.org/10.33474/rekasatwa.v4i1.14602>
- Maksum, A. (2009). *Metodologi Penelitian*.
- Mor, A., Acar, K., Yilmaz, A. K., & Arslanoglu, E. (2021). The effects of BCAA and creatine supplementation on anaerobic capacity and ball kicking speed in male football players. *Journal of Men's Health*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31083/jomh.2021.058>
- Oliveira, C. B., Marques, C., Abreu, R., Figueiredo, P., Calhau, C., Brito, J., & Sousa, M. (2022). Gut microbiota of elite female football players is not altered during an official international tournament. *Scandinavian Journal of Medicine and Science in Sports*, 32(S1), 62–72. <https://doi.org/10.1111/sms.14096>
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Afrobisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.
- Puspita Sari, D., -, S., & Indah Handayani, Y. (2022). the Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Tlogosari District. *MBA - Journal of Management and Business Application*, 5(2), 535–544. <https://doi.org/10.31967/mba.v5i2.595>
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.
- Suharsimi, A. (2010). Metode Penelitian. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 127.
- Winarno, M. E. (2018). *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: Universitas Negeri Malang UM Press. January.