

ABSTRAK

Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan Klub Olahraga Dengan Kepuasan Atlet (Studi Deskriptif Terhadap Atlet Bulutangkis di PB. Mutiara Bandung)

Tri Utami Dewi

1002949

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh asumsi mengenai kualitas pelayanan di Klub Bulutangkis Indonesia yang diabaikan sehingga para atlet tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik korelasional yang bertujuan, (1) untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di PB. Mutiara Bandung, (2) untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan PB. Mutiara Bandung, dan (3) untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan atlet. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 60 orang. Instrumen yang dalam penelitian ini menggunakan angket kualitas pelayanan dan angket kepuasan atlet. Hasil penelitian menunjukkan, (1) gambaran kualitas pelayanan PB. Mutiara 25 orang responden (41,7%) menyatakan kualitas pelayanan PB. Mutiara Bandung cukup baik, (2) gambaran kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan PB. Mutiara Bandung 30 orang responden (50%) menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan (3) terdapat hubungan yang tinggi dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan atlet dengan nilai korelasi sebesar 0,641. Dari hasil penelitian ini peneliti memberikan saran agar para klub bulutangkis, untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada atlet dari segi *tangible, realbility, responsiveness, assurance, dan emphaty* agar para atlet merasa puas.

Kata kunci: hubungan, kualitas pelayanan, kepuasan atlet.

ABSTRACT

CORRELATION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY SPORT WITH ATHLETE'S SATISFACTION

(Study Descriptif to Badminton Athletes of PB. Mutiara Bandung)

Tri Utami Dewi

1002949

This study was motivated by assumption about service quality in Indonesia Badminton Club which disregard so that athletes dissatisfaction about quality of service provided. The methodology used was correlational descriptive method which aims: (1) to describe the quality of service, (2) to describe satisfaction level of athletes, (3) to determine whether there was relationship of quality of service toward athlete's satisfaction. Sample in this study used was 60 athletes. The instruments were quality of service and athlete's satisfaction questionnaire. The results showed that: (1) describe of quality of service from PB. Mutiara Bandung with 25 respondents was 41.7%, its mean quality of service in PB. Mutiara Bandung was passably, (2) describe of athlete's satisfaction toward quality of service with 30 respondents was 50%, its mean the respondents are quite satisfied about quality of service provided, and (3) there was high correlation and significant between quality of service toward athlete's satisfaction with correlation 0.641. From the results of this study, researcher suggested to badminton clubs, to give more attention about quality of service provided for athletes in terms of tangible, realbility, responsiveness, assurance, and emphaty for athletes to feel satisfied.

Keywords: correlation, quality of service, athletes satisfied.