

NO. 31/1 - 2346

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PEMBINAAN OLAHRAGA BULUTANGKIS DENGAN PENINGKATAN PRESTASI DAN KEPUASAN ATLET

(Studi Deskriptif Analitik terhadap Atlet Bulutangkis
di Klub Bulutangkis Kota Bandung)

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan
Program Studi Pendidikan Olahraga**



Oleh:

KOMARUDIN
029429



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2005**

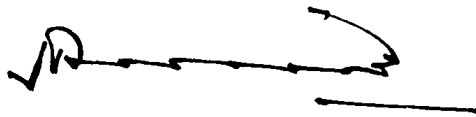






TESIS INI DIBIMBING, DISETUJUI DAN DISYAHKAN OLEH:

Pembimbing I



Prof. Drs. H. M. Tahir Djide
NIP. 130233465

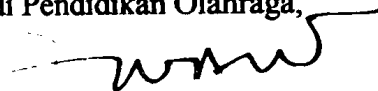
Pembimbing II



Prof. DR. H. Iwan Setiawan, M.Sc
NIP. 130159893

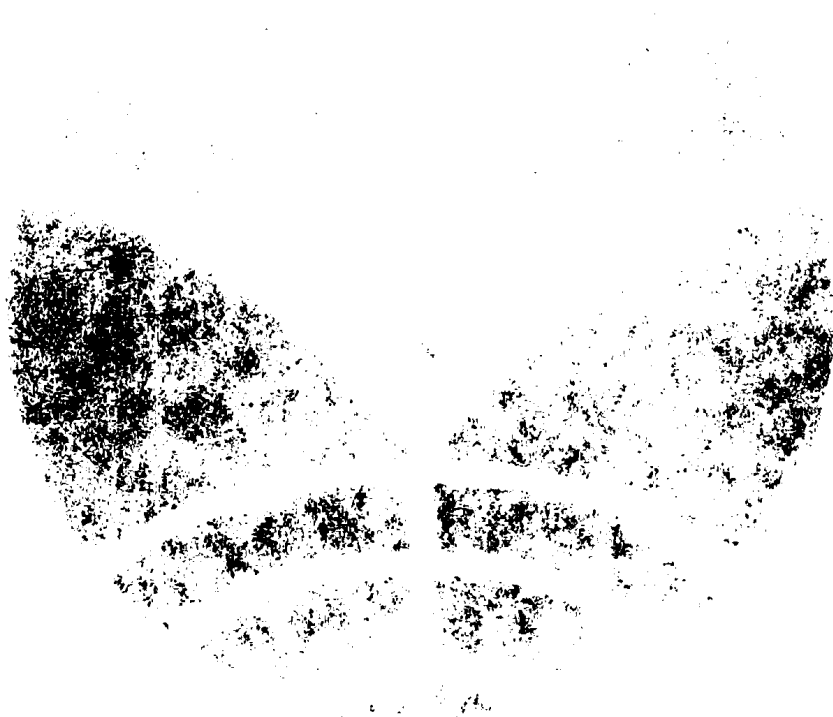
Mengetahui:

Ketua Program Studi Pendidikan Olahraga,



Prof. DR. H. Iwan Setiawan, M.Sc
NIP. 130159893






PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Hubungan Antara Mutu Jasa Pembinaan Olahraga Bulutangkis dengan Peningkatan Prestasi dan Kepuasan Atlet” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2005

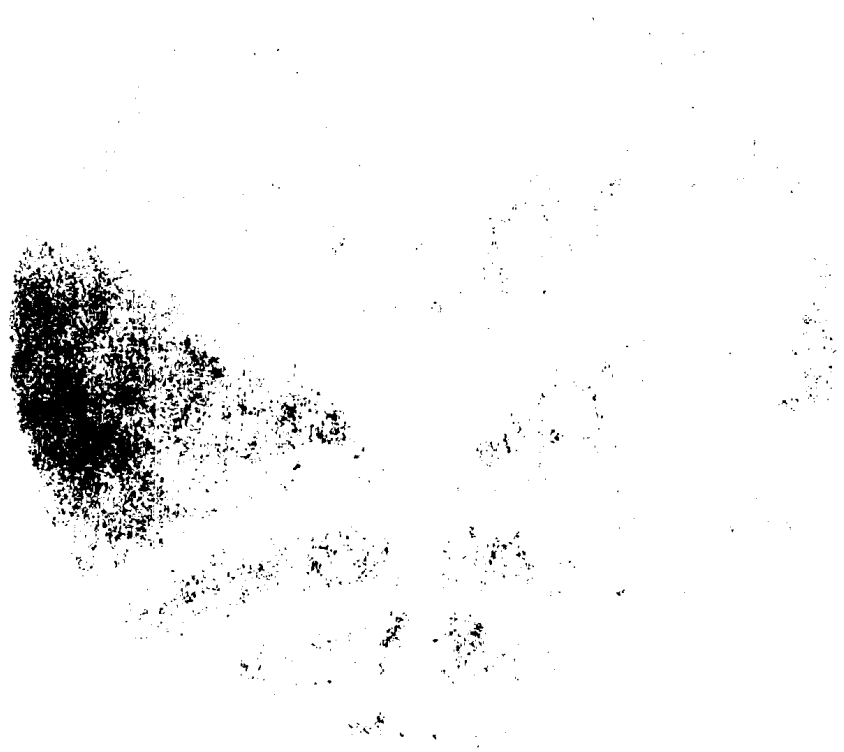
Yang membuat pernyataan,



Komarudin







HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PEMBINAAN OLAHRAGA BULUTANGKIS DENGAN PENINGKATAN PRESTASI DAN KEPUASAN ATLET

Oleh:

Komarudin

ABSTRAK

Klub olahraga bulutangkis sekarang ini banyak bermunculan, namun tidak semua klub dapat memberikan layanan pelatihan yang memuaskan keinginan anggotanya. Fasilitas yang ditawarkan oleh klub menjadi salah satu syarat bagi calon anggota dalam memilih klub, selain layanan pelatihan yang menyentuh aspek-aspek pelatihan dari pengelola klub. Fenomena yang terjadi dalam proses pembinaan olahraga bulutangkis di Kota Bandung, yaitu terjadinya fluktuasi jumlah peserta latihan yang ditandai dengan meningkatnya angka drop out peserta latihan. Penyebabnya adalah klub olahraga dalam proses pengelolaannya tidak mampu menciptakan suasana pelatihan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan atlet. Klub olahraga merupakan sarana berkumpulnya para atlet yang menginginkan layanan pelatihan untuk meningkatkan prestasi dalam olahraga bulutangkis, dan pada saat yang sama mereka berharap mendapat kepuasan dari aktivitas tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hubungan antara mutu jasa berwujud (*tangible*) dan mutu jasa tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi dan kepuasan atlet. Selain itu penulis juga mengungkap bagaimana kepuasan atlet pada mutu jasa berwujud (*tangible*) dan mutu jasa tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.

Penelitian ini menggunakan metoda deskriptif analitik, dengan subjek penelitiannya adalah para atlet bulutangkis yang ada di Kota Bandung. Melalui metoda proportionate stratified random sampling, sampel diperoleh sebanyak 80 orang, yang terdiri dari 32 orang dari klub BM77, 20 orang dari klub Mutiara, dan 28 orang dari klub Kotab Bandung.

Kesimpulan penelitian ini: 1) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dan mutu jasa tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet, 2) Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dan mutu jasa tidak berwujud (*intangible*) dengan kepuasan atlet, 3) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan atlet terhadap mutu jasa berwujud (*tangible*) dan (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.

Rekomendasi yang ingin penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan atlet dalam proses pelatihan, mutu jasa pembinaan harus diperhatikan dan terus ditingkatkan, baik mutu jasa *tangible* maupun *intangible*. Sedangkan untuk meningkatkan prestasi atlet, selain meningkatkan mutu jasa *tangible* dan *intangible*, juga harus mengacu pada standar norma dalam proses pelatihan, sehingga prestasi atlet meningkat secara maksimal.







KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Solawat beserta salam semoga tercurah kepada Nabi tertinggi dan Rasul yang terakhir yakni Nabiyullah Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga-Nya, sahabat-Nya, dan kepada kita yang masih taat kepada jejak perjuangan-Nya.

Tesis ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Olahraga Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Proses penulisan tesis ini, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengayaan pengetahuan dalam ilmu manajemen khususnya dalam ilmu pemasaran olahraga (*sport marketing*). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi lembaga terkait, khususnya bagi klub-klub olahraga sebagai sarana pembinaan olahraga.

Pembahasan tesis ini, diklasifikasikan ke dalam lima bab yang disusun secara sistematis berdasarkan kaidah yang berlaku dalam penulisan karya ilmiah. Klasifikasi tersebut terdiri dari: *Bab pertama*, membahas latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian (manfaat secara teoritis dan praktis), kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian, metoda penelitian, populasi dan sampel. *Bab kedua*, mengkaji teoritis yang berkenaan dengan mutu jasa. *Bab ketiga*, membahas metodologi penelitian. *Bab keempat*, membahas hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. *Bab kelima*, membahas kesimpulan dan rekomendasi.



Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini, baik isi maupun tata cara penulisan kalimat masih banyak kekurangan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif guna melengkapi berbagai kelemahan dan kekurangan yang ada dalam tesis ini, dan untuk karya-karya lain di masa yang akan datang.

Dalam kesempatan ini, sudah sepantasnya penulis sampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya dengan perasaan tulus ikhlas kepada semua pihak atas segala bantuan dan bimbingannya. Terima kasih yang teramat tulus penulis sampaikan kepada pembimbing penulisan tesis ini, yang terhormat Bapak Prof. Drs. H. M. Tahir Djide, selaku pembimbing I, dan yang terhormat Bapak Prof. DR. H. Iwan Setiawan, M.Sc. selaku pembimbing II. Beliau yang telah menggembleng penulis dalam penulisan tesis ini, beliau telah memberikan bimbingan, arahan dan bantuan yang teramat berharga bagi penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya.

Ucapan terima kasih, juga penulis sampaikan kepada yang terhormat Prof. DR. H. Iwan Setiawan, M.Sc., selaku ketua Program Studi Pendidikan Olahraga, DR. Danu Hoedaya, selaku Sekretaris Program Studi Pendidikan Olahraga yang selalu pro-aktif dan tidak bosan-bosannya dalam memotivasi para mahasiswa untuk segera menuntaskan studinya. Penulis tidak lupa kepada para Guru Besar/Dosen, Staf Administrasi Program Pascasarjana UPI, yang telah membantu dengan tulus ikhlas, baik dalam menginformasikan hasil studi sampai kepada surat menyurat untuk

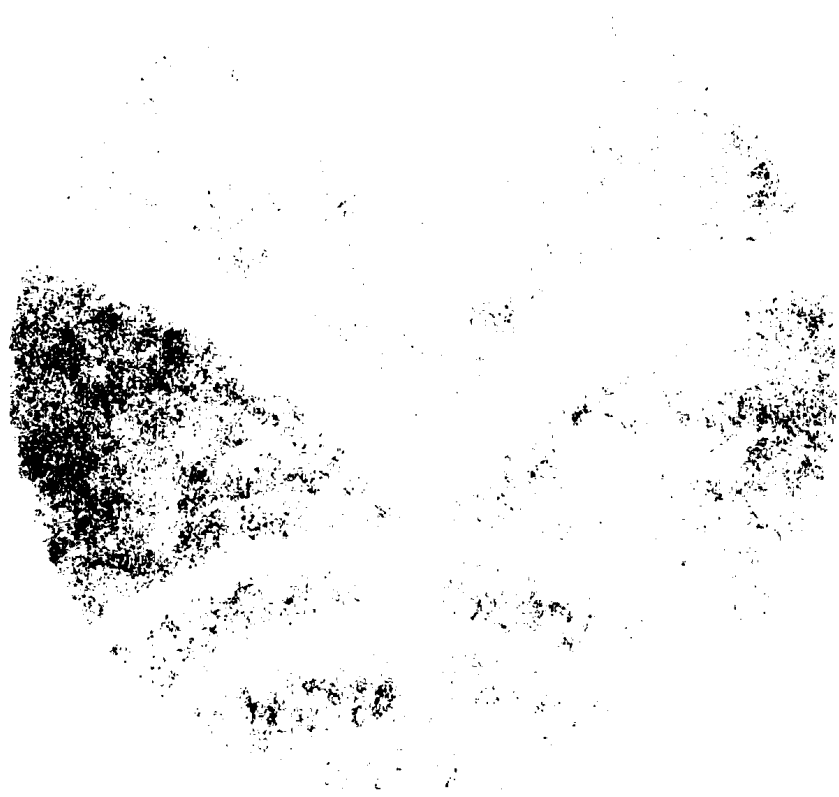
keperluan penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Prof. Drs. H. M. Tahir Djide selaku pembina klub bulutangkis BM77, Bapak Drs. Umar Djaidi, M.Pd., selaku pembina klub bulutangkis Mutiara, dan Bapak Ueng Kohar Jamhari, selaku pembina klub bulutangkis Kotab Bandung, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan pengambilan data untuk keperluan tesis ini. Tidak lupa juga rekan-rekan seperjuangan yang selalu aktif untuk diskusi sehingga muncul ide-ide baru yang dapat dituangkan dalam tesis ini.

Secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua, istri tercinta, yang telah memberikan dorongan dan do'a yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Terutama kepada anakku tersayang Fa'iq Abyan Al-Azhar, yang selalu terabaikan tapi tetap penuh kesabaran, dan selalu memberikan semangat, kebahagiaan, yang amat berharga bagi penulis dalam rangka menyelesaikan tesis ini. Mudah-mudahan semua amal sholeh yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis mendapat balasan yang berlipat dari Allah SWT. Amiin.

Bandung, April 2005

Penulis,





DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Penelitian	7
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis	12
F. Batasan Istilah	13
G. Pembatasan Penelitian	15
H. Asumsi dan Hipotesis Penelitian	17
1. Asumsi Penelitian	17

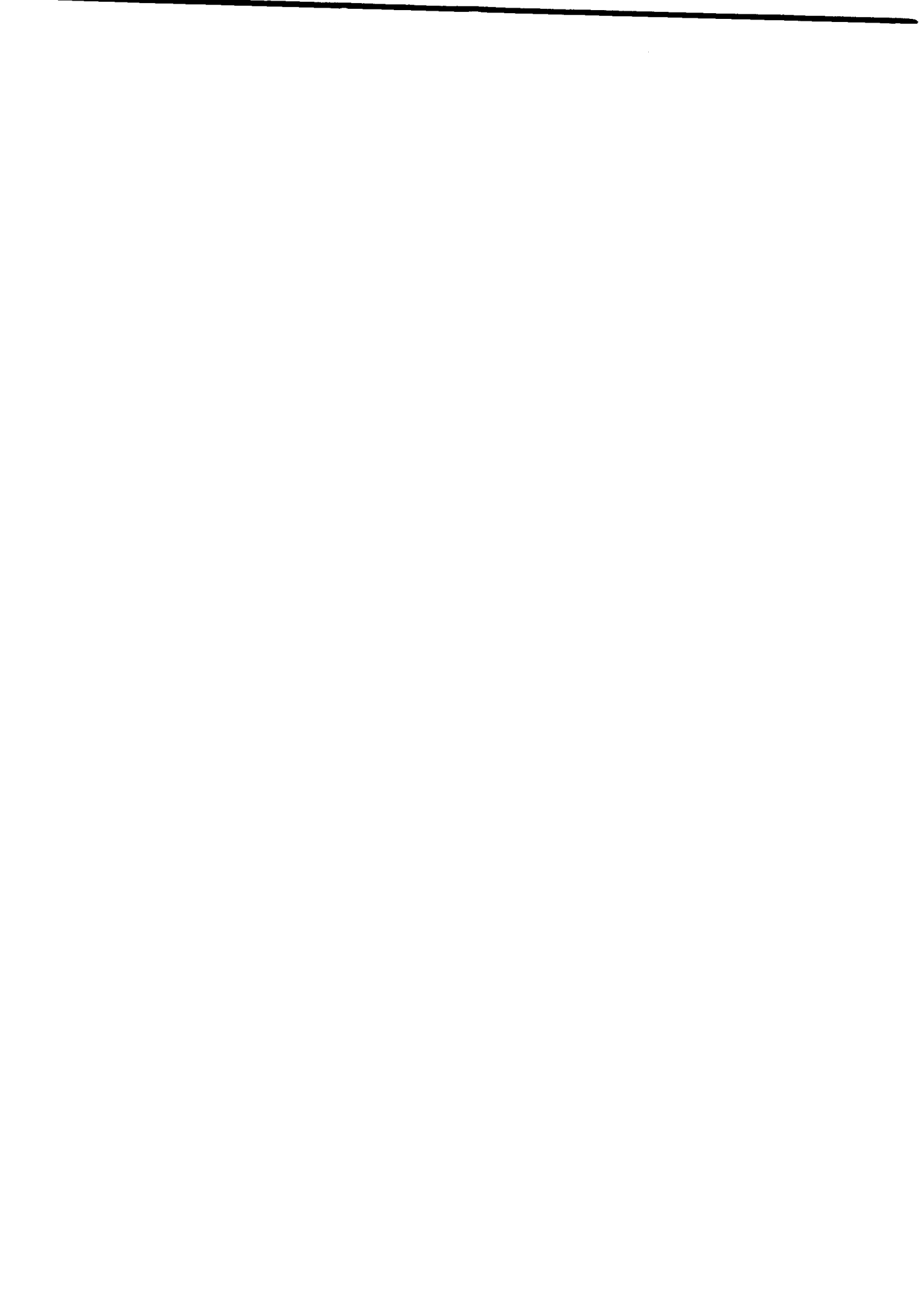
2. Hipotesis Penelitian	23
I. Paradigma Penelitian	24
BAB II KAJIAN TEORITIS	26
A. Mutu Jasa Pembinaan Olahraga Bulutangkis	26
1. Konsep Mutu/Kualitas	27
2. Pentingnya Mutu/Kualitas	29
3. Konsep Jasa	29
4. Konsep Mutu Jasa	31
5. Karakteristik Jasa	36
a. Karakteristik jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>)	36
b. Karakteristik jasa berwujud (<i>tangible</i>)	41
6. Strategi Pemasaran Jasa	44
7. Pemasaran Jasa Pembinaan	47
B. Pembinaan Olahraga Bulutangkis yang Berkualitas	
Sebagai Strategi Pemasaran	50
1. Peningkatan Prestasi	53
2. Keterampilan Bermain Bulutangkis	57
C. Kepuasan Atlet dalam Proses Pelatihan	59
1. Konsep Kepuasan	59
2. Cara Mengukur Kepuasan	63
3. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	65

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	68
	A. Metode Penelitian	68
	B. Populasi dan Sampel Penelitian	68
	1. Populasi Penelitian	68
	2. Sampel Penelitian	69
	C. Desain Penelitian	71
	D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	71
	1. Teknik Pengumpulan Data	71
	2. Instrumen Penelitian	72
	a. Angket tertutup	72
	b. Wawancara	73
	c. Tes keterampilan bulutangkis	74
	E. Prosedur Penelitian	76
	1. Persiapan Penelitian	76
	2. Prosedur Perizinan	78
	3. Uji Coba Instrumen Penelitian	78
	a. Uji validitas	79
	b. Uji reliabilitas	81
	F. Teknik Analisa Data	84
	1. Uji Normalitas Data	84
	2. Analisa Regresi	85

3. Mendeskripsikan Data Hasil Penelitian	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
A. Hasil Pengolahan dan Analisa Data	87
1. Hasil Uji Normalitas	87
2. Hasil Analisis Regresi	88
a. Keeratan hubungan antara mutu jasa berwujud (<i>tangible</i>) dengan kepuasan atlet	88
b. Keeratan hubungan anantara mutu jasa berwujud (<i>tangible</i>) dengan kepuasan atlet	89
c. Keeratan hubungan anantara mutu jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>) dengan peningkatan atlet	91
d. Keeratan hubungan antara mutu jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>) dengan kepuasan atlet	93
e. Keeratan hubungan antara kepuasan atlet terhadap mutu jasa berwujud (<i>tangible</i>) terhadap peningkatan Prestasi atlet	94
f. Keeratan hubungan antara kepuasan atlet terhadap Mutu jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>) dengan peningkatan Prestasi atlet	96
B. Hasil Analisis Data Wawancara	98
C. Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Penelitian	102

1. Gambaran Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>) Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) Peningkatan Prestasi dan Kepuasan Atlet	102
2. Gambaran Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) Berdasarkan Dimensi Mutu Jasa pada Setiap Klub	106
3. Gambaran Peningkatan Prestasi Atlet	112
D. Pembahasan Penelitian	115
1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa berwujud (<i>tangible</i>) dengan peningkatan prestasi atlet	115
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa berwujud (<i>tangible</i>) dengan kepuasan atlet	117
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>) dengan peningkatan prestasi atlet	118
4. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>) dengan kepuasan atlet	120
5. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan atlet terhadap mutu jasa berwujud (<i>tangible</i>) dan mutu jasa tidak berwujud (<i>intangible</i>) dengan peningkatan prestasi atlet	123

BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	126
	A. Kesimpulan	126
	B. Rekomendasi	127
	Daftar Pustaka	129
	Lampiran-lampiran	132







DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Jumlah Populasi Penelitian	69
3.2. Hasil Penghitungan Sampel Penelitian	70
3.3. Kisi-kisi/Indikator Dimensi Mutu Jasa	77
3.4. Hasil Uji Validitas Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>) dan Kepuasan Atlet	80
3.5. Hasil Uji Validitas Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) dan Kepuasan Atlet	81
4.6. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	87
4.7. Hasil Analisis Data Wawancara	98
4.8. Kriteria Penilaian Atlet terhadap Mutu Jasa	103
4.9. Sikap Atlet Klub BM77 terhadap Mutu Jasa	103
4.10. Sikap Atlet Klub Mutiara terhadap Mutu Jasa	104
4.11. Sikap Atlet Klub Kotab terhadap Mutu Jasa	105
4.12. Kriteria Penilaian Dimensi Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>)	106
4.13. Gambaran Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) pada Klub BM77	107
4.14. Gambaran Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) pada Klub Mutiara	107



4.15. Gambaran Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) pada Klub Kotab Bandung	108
4.16. Perbandingan Peningkatan Prestasi Atlet Berdasarkan Perolehan Nilai Rata-rata pada Setiap Klub	112
4.17. Jumlah Peningkatan Prestasi pada Seluruh Keterampilan Atlet	114







DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1. Hasil Perolehan Nilai Rata-rata Dimensi Mutu Jasa (<i>intangible</i>)	110
4.2. Hasil Perolehan Nilai Rata-rata Kepuasan Dimensi Mutu Jasa (<i>intangible</i>)	112
4.3. Perolehan Nilai Rata-rata Peningkatan Prestasi Atlet pada Setiap Klub	113
4.4. Jumlah Peningkatan Prestasi pada Seluruh Keterampilan	114







DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Penerimaan Kualitas Jasa	22
1.2. Paradigma Penelitian	24
2.3. Model Kesenjangan Kualitas Jasa	35
2.4. Tingkat Kepuasan Atlet	63
3.5. Desain Penelitian	71





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Instrumen Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>)	132
2 Instruman Kepuasan Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>)	134
3 Instrumen Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangibile</i>)	136
4 Instrumen Kepuasan Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangibile</i>)	138
5 Pedoman Wawancara	140
6 Daftar Sampel Penelitian	143
7 Rekapitulasi Data Uji Coba	145
8 Rekapitulasi Data Dimensi Mutu Jasa	146
9 Data Uji Coba Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>)	148
10 Data Uji Coba Kepuasan Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>)	149
11 Data Uji Coba Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangibile</i>)	150
12 Data Uji Coba Kepuasan Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangibile</i>)	151
13 Data Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>)	152
14 Data Kepuasan Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>)	154
15 Data Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangibile</i>)	156
16 Data Kepuasan Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangibile</i>)	158
17 Data Keterampilan Frekuensi pada Klub Bulutangkis BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung	160



18	Data Keterampilan Lob pada Klub Bulutangkis BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung	162
19	Data Keterampilan Drop Short pada Klub Bulutangkis BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung	164
20	Data Keterampilan Short Service pada Klub Bulutangkis BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung	166
21	Hasil Uji Validitas Mutu Jasa Berwujud (<i>tangible</i>) dan Kepuasan Atlet	168
22	Hasil Uji Validitas Mutu Jasa Tidak Berwujud (<i>intangible</i>) dan Kepuasan Atlet	169
23	Hasil Uji Reliabilitas Beberapa Variabel Penelitian	170
24	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	174
25	Hasil Analisis Regresi Variabel Penelitian	176
26	Tabel Krecjie untuk Menentukan Jumlah Sampel yang Diambil dengan Teknik Proportionate Stratified Random Sampling	185
27	<i>Quantiles of The Kolmogorov Test Statistic</i>	186
28	Daftar F: Luas Di Bawah Lengkungan Normal Standar dari O ke Z	187
29	Daftar G: Nilai Presentil untuk Distribusi t	188
30	Daftar I: Nilai Presentil untuk Distribusi F	189

31	Gambaran Sampel Penelitian pada Klub BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung	193
32	Pelaksanaan Test Service Pendek	196
33	Pelaksanaan Test Frekuensi	197
34	Posisi Siap pada Pelaksanaan Test Lob dan Drop Short	198
35	Pelaksanaan Wawancara dengan Para Pelatih BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung	199





