

**TINGKAT KEPUASAN SISWA SMP BIAS GIWANGAN YOGYAKARTA  
TERHADAP JASA LAYANAN SARANA DAN PRASARANA  
EKSTRAKURIKULER PANAHAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



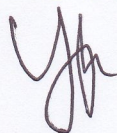
Oleh :  
Furi Nike Susanti  
11601241032

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLARHAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan” yang disusun oleh Furi Nike Susanti, NIM 11601241032 ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Juli 2015  
Pembimbing,



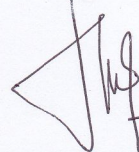
Yudik Prasetyo, M.Kes  
NIP. 198208152005011002

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan“ benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan Dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda Yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Juli 2015  
Yang menyatakan,



Furi Nike Susanti  
NIM. 11601241032

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana Dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan” yang disusun oleh Furi Nike Susanti, NIM 11601241032 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 06 Juli 2015 dan dinyatakan lulus.

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Yudik Prasetyo, M.Kes	Ketua Penguji		07-07-2015
F.Suharjana, M.Pd	Sekretaris Penguji		07-07-2015
Amat Komari, M.Si	Penguji I (Utama)		07-07-2015
R.Sunardianta, M.Kes	Penguji II (Pendamping)		07-07-2015

Yogyakarta, Juli 2015  
Fakultas Ilmu Keolahragaan

Dekan

Dr. Rumpus Agus Sudarko, M.S  
NIP. 196008241986011001



## MOTTO

- ❖ Sukses adalah ketika kesiapan bertemu dengan kesempatan (Furi Nike Susanti)
- ❖ Menunggu kesuksesan adalah tindakan sia-sia yang bodoh (Furi Nike Susanti)
- ❖ Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka (QS. Al Insyirah: 6-7)
- ❖ Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu: seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan (Tom Boddett)

## **PERSEMBAHAN**

### **Yang Utama Dari Segalanya**

Sembah sujud serta Syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayang

Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan, sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

### **Sebuah Persembahan bagi Kedua Orang Tua dan Keluargaku Tercinta**

Untuk segala Doa, kasih Sayang dan Pengorbanan yang tulus, untuk orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi

Bapak Masidi, Ibu Tri Mulyani, Nenek dan Kakek Tercinta Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tulus ku persembahkan karya kecil ini kepada Bapak, Ibu dan seluruh keluarga. Yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, semangat dan cinta kasih yang tiada terhingga.

# TINGKAT KEPUASAN SISWA SMP BIAS GIWANGAN YOGYAKARTA TERHADAP JASA LAYANAN SARANA DAN PRASARANA EKSTRAKURIKULER PANAHAN

Oleh  
Furi Nike Susanti  
NIM 11601241032

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang maksimalnya sekolah mengelola sarana dan prasarana serta kurang memuaskannya layanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa ekstrakurikuler panahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode *survei* dengan teknik pengambilan datanya dengan menggunakan instrumen angket. Subjek penelitian ini seluruh siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta yang berjumlah 100 siswa. Teknik analisis yang dilakukan adalah statistik deskriptif dengan menggunakan frekuensi ke dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan adalah tidak puas dengan pertimbangan rerata sebesar 86,56. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan yang berkategori sangat puas 0 orang atau 0%, puas 46 orang atau 46%, tidak puas 53 orang atau 53% dan sangat tidak puas 1 orang 1%.

**Kata Kunci** : *kepuasan, jasa layanan, ekstrakurikuler, panahan*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan” dengan lancar dan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini ada kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini di sampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd M.A Rektor Universitas Negeri Yogyakarta atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk menempuh studi hingga peneliti bisa menyelesaikan studi.
2. Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penulis untuk menggunakan fasilitas selama penulis belajar sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Amat Komari M.Si, Ketua jurusan POR Prodi PJKR yang telah memfasilitasi dan memberi ijin penulis dalam melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Yudik Prasetyo M.Kes, dosen pembimbing skripsi sekaligus pelatih, yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran, nasehat serta memberi semangat dan dorongan yang besar bagi penulis selama penulisan skripsi ini.



5. Sismadiyanto M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan bimbingan dalam Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Kedua Orang Tua yang saya sayangi Bapak, Ibu dan segenap keluarga yang selalu bersabar memberikan Do'a, dukungan, semangat, bantuan dan pengertiannya.
8. Seluruh siswa-siswi SMP BIAS Giwangan Yogyakarta yang telah memberikan waktunya untuk menjadi responden penelitian, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan FIK dan PJKR A 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang telah saling mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan UKM Panahan Universitas Negeri Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaan, pengalaman, semangat dan kekeluargaan selama kita berlatih bersama di Yogyakarta.
11. Serta semuapihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Di sadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Di samping itu, penulis berharap skripsi ini mampu menjadi

salah satu bahan bacaan untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Yogyakarta, Juli 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Kajian Teori .....	7
1. Kepuasan .....	7
2. Jasa atau Pelayanan .....	9
3. Panahan .....	11
4. Hakikat Ekstrakurikuler .....	12
5. Sarana dan Prasarana.....	14
6. SMP BIAS Giwangan Yogyakarta.....	26
B. Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Berpikir.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	30
A. Desain Penelitian.....	30

B. Definisi Operasional Variabel.....	30
C. Waktu dan Tempat penelitian .....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
E. Instrumen Penelitian dan teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	39
G. Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa .....	44
2. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan.....	46
3. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan.....	49
4. Deskripsi Statistik Faktor Keyakinan.....	51
5. Deskripsi Statistik Faktor Empati .....	54
6. Deskripsi Statistik Faktor Berwujud .....	56
B. Pembahasan Penelitian.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan Penelitian .....	63
B. Implikasi.....	63
C. Saran.....	63
D. Keterbatasan Penelitian .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Angket Penelitian .....	38
Tabel 2. Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Setelah Validasi.....	41
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 5. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa .....	44
Tabel 6. Penghitungan Tingkat Kepuasan Siswa.....	45
Tabel 7. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Siswa.....	45
Tabel 8. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan.....	47
Tabel 9 .Penghitungan Faktor Keandalan .....	47
Tabel 10. Kategorisasi Faktor Keandalan .....	48
Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan.....	49
Tabel 12. Penghitungan Faktor Ketanggapan .....	50
Tabel 13. Kategorisasi Faktor Ketanggapan .....	50
Tabel 14. Deskripsi Statistik Faktor Keyakinan .....	52
Tabel 15. Penghitungan Faktor Keyakinan.....	52
Tabel 16. Kategorisasi Faktor Keyakinan.....	53
Tabel 17. Deskripsi Statistik Faktor Empati .....	54
Tabel 18. Penghitungan Faktor Empati.....	55
Tabel 19. Kategorisasi Faktor Empati.....	55
Tabel 20. Deskripsi Statistik Faktor Berwujud .....	57

Tabel 21. Perhitungan Faktor Berwujud .....	57
Tabel 22. Kategorisasi Faktor Berwujud .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Siswa .....	8
Gambar 2. Bagian Pegangan ( <i>Handle</i> ).....	15
Gambar 3. Bagian Sayap ( <i>Limb</i> ).....	15
Gambar 4. Bagian Anak Panah ( <i>Arrow</i> ) .....	16
Gambar 5. Bagian Tali Busur ( <i>Bow String</i> ).....	17
Gambar 6. Bagian Alat Pembidik ( <i>Visir</i> ).....	17
Gambar 7. Bagian <i>Clicker</i> .....	18
Gambar 8. Bagian Tempat Sandaran Panah ( <i>Arrow Rest</i> ).....	18
Gambar 9. Bagian <i>Stabilizer</i> .....	19
Gambar 10 . Bagian <i>Arrow Puller</i> .....	19
Gambar 11. Bagian Pelindung Lengan ( <i>Arm Guard</i> ) .....	20
Gambar 12. Bagian Pelindung Jari ( <i>Finger Tab</i> ) .....	20
Gambar 13. Bagian Pengikat Jari ( <i>Sling</i> ).....	21
Gambar 14. Bagian Kantong Panah ( <i>Side Quiver</i> ) .....	21
Gambar 15. Bagian Pelindung Dada ( <i>Chest Guard</i> ).....	21
Gambar 16. Bagian Tempat Busur ( <i>Bow Stand</i> ).....	22
Gambar 17. Bagian Kertas Sasaran ( <i>Target Face</i> ) .....	22
Gambar 18. Bagian Teropong .....	23
Gambar 19. Bagian <i>Win Shock</i> .....	23
Gambar 20. Bagian Penopang dan Bantalan Panahan .....	25

Gambar 21. Bagian Lapangan Panahan .....	25
Gambar 22. Diagram Batang Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa .....	46
Gambar 23. Diagram Batang Faktor Keandalan .....	49
Gambar 24. Diagram Batang Faktor Ketanggapan .....	51
Gambar 25. Diagram Batang Faktor Keyakinan .....	54
Gambar 26. Diagram Batang Faktor Empati .....	56
Gambar 27. Diagram Batang Faktor Berwujud .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	68
Lampiran 2. Surat Keterangan SMP BIAS Giwangan Yogyakarta .....	69
Lampiran 3. Surat Ijin SETDA .....	70
Lampiran 4. Surat Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	71
Lampiran 5. Surat Permohonan <i>Expert Judgement</i> .....	72
Lampiran 6. Surat Keterangan <i>Expert Judgement</i> .....	73
Lampiran 7. Surat Permohonan Penelitian.....	74
Lampiran 10. Angket Uji Coba .....	75
Lampiran 11. Rekapitulasi Data Angket Ujicoba .....	80
Lampiran 12. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
Lampiran 13. Angket Penelitian .....	82
Lampiran 14. Rekapitulasi Data Penelitian.....	87
Lampiran 15. Statistika Penelitian .....	90
Lampiran 16. Kartu Bimbingan .....	97
Lampiran 17. Dokumentasi.....	98

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Olahraga merupakan salah satu cara untuk menjaga agar kesegaran jasmani tetap berada dalam kondisi yang baik. Sering terlihat pria maupun wanita, tua, muda, sampai anak-anak melakukan latihan-latihan olahraga, baik di lapangan maupun di jalan, semua ini mereka lakukan agar kesehatan dan kesegaran jasmani tetap baik yang digunakan sebagai dasar penting untuk hidup bahagia dan bermanfaat.

Olahraga saat ini mendapatkan perhatian yang cukup besar baik untuk meningkatkan kualitas manusia, kesegaran jasmani, maupun pencapaian prestasi. Salah satu tempat di mana manusia dapat melakukan aktivitas olahraga, tempat manusia belajar, dan melakukan kegiatan olahraga di luar jam sekolah yaitu melalui kegiatan ekstrakurikuler. Kegiatan ekstrakurikuler sendiri banyak macamnya diantaranya, ekstrakurikuler olahraga, ekstrakurikuler seni musik, ekstrakurikuler seni tari dan peran, ekstrakurikuler seni media, dan yang terakhir ekstrakurikuler lainnya sebagai contoh pramuka dan pecinta alam.

Ekstrakurikuler mempunyai sebuah tujuan diantaranya untuk mengembangkan bakat dan minat serta keterampilan siswa, sehingga akan timbul kemandirian percaya diri dan kreatifitas siswa terutama bagi siswa SMP, yang merupakan potensi sumber daya manusia yang perlu dibina dan dikembangkan. Sebagai contoh pada ekstrakurikuler olahraga, dari kegiatan inilah akan muncul bibit olahragawan yang tidak akan habis

apabila program olahraga di sekolah secara keseluruhan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya. Sekolah sudah selayaknya sebagai salah satu wadah yang tepat untuk pengembangan olahraga. Disamping membantu meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan siswa, melalui kegiatan ekstrakurikuler ini siswa dapat memperdalam dan memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan mata pelajaran, dapat juga membantu upaya pembinaan, pemantapan, dan pembentukan nilai-nilai kepribadian siswa juga dapat membina serta meningkatkan bakat melalui pembinaan lewat sekolah diharapkan dapat memunculkan atlet yang berprestasi. Prestasi tidak dapat diciptakan atau dibuat dalam waktu singkat. Pembinaan prestasi harus dimulai sejak dini supaya memunculkan atlet yang berprestasi, oleh karena itu dibina secara profesional.

Di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta ada beberapa kegiatan ekstrakurikuler diantaranya terdapat ekstrakurikuler drumband, ekstrakurikuler karawitan, ekstrakurikuler gitar, dan ekstrakurikuler olahraga yaitu ekstrakurikuler renang dan ekstrakurikuler panahan. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas pada kegiatan ekstrakurikuler panahan. Ekstrakurikuler panahan yang ada di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta merupakan kegiatan ekstrakurikuler yang wajib diikuti oleh siswa. Kegiatan ekstrakurikuler panahan ini wajib diikuti oleh siswa kelas VII, VIII dan IX. Keberadaan ekstrakurikuler panahan di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta ini dilatarbelakangi akan profil dari sekolah sendiri yang berbasis Islam. Selain itu, adanya hadits yang didalamnya terdapat olahraga yang disunahkan oleh islam diantaranya memanah, berkuda dan

berenang. Menurut artikel dalam <http://ikhwannakhwat.blogspot.com/hadits> tersebut berbunyi “Ajarilah putra-putramu memanah, dan berenang.” (HR. Ath-Thawawi). Sedangkan berkuda adalah olahraga yang dianjurkan Rasulullah, karena beliau bersabda: “Tidak ada perlombaan kecuali untuk unta, panah, atau kuda.

Keberadaan ekstrakurikuler panahan di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta kurang lebih sudah 10 tahun, begitu pentingnya keberadaan ekstrakurikuler panahan yang akan menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, maka faktor-faktor keberhasilan pembelajaran harus terpenuhi. Faktor-faktor tersebut adalah guru atau pelatih sebagai unsur utama, siswa, tujuan, metode, sarana dan prasarana. Jika dalam proses pembelajaran tersebut salah satu faktor saja tidak terpenuhi, maka akan berpengaruh terhadap jalannya suatu proses pembelajaran.

Kelancaran pembelajaran ekstrakurikuler panahan tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan pada olahraga panahan sangat banyak dan tentu akan memerlukan biaya yang tinggi. Dalam olahraga panahan biasanya dilakukan disebuah lapangan besar dan panjang, selain itu terdapat gundukan tanah di ujung lapangan sebagai penahan anak panah apabila lepas dari sasaran, serta terdapat penunjuk arah angin untuk memudahkan pemanah mengetahui arah angin saat membidik. Pada dasarnya ciri-ciri umum sarana dan prasarana panahan yang baik antara lain memiliki lapangan dengan gundukan tanah yang berada di ujung lapangan, adanya

penunjuk arah angin, memiliki jumlah busur serta anak panah yang sesuai dengan jumlah pemanah yang ada. Pemanah yang terdapat di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta adalah seluruh siswa yang ada yaitu berjumlah 127 siswa, dengan jumlah keseluruhan siswa yang begitu banyak pihak sekolah belum mampu untuk menyediakan sarana yang ada, sehingga mengakibatkan pelaksanaan ekstrakurikuler panahan kurang maksimal. Prasarana berupa lapangan yang disediakan oleh pihak sekolah untuk kegiatan ekstrakurikuler panahan juga dirasa kurang, karena tidak adanya penunjuk arah angin dan tidak adanya gundukan tanah yang berada di ujung lapangan sehingga menunjukkan bahwa keamanan yang terdapat pada lapangan sangat kurang.

Hal-hal tersebut tentunya mempengaruhi kepuasan dari para siswa yang bisa dikatakan bahwa para siswa adalah sebuah pengguna dari fasilitas yang diberikan oleh pihak sekolah. Seorang pengguna akan merasa puas jika mendapatkan nilai lebih dari produsen atau penyedia jasa. Berdasarkan permasalahan di atas, maka timbul keinginan peneliti untuk mengetahui secara mendalam tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta belum mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pihak sekolah.

2. Prasarana berupa lapangan yang ada di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta belum memiliki keamanan yang baik
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Seberapa besar tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang olahraga dan para insan olahraga mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi sumber referensi bagi para peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih berkualitas lagi.

### b. Bagi Siswa

Siswa dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan.

### c. Bagi Sekolah

sebagai kajian dalam upaya meningkatkan kualitas kegiatan ekstrakurikuler panahan, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan ekstrakurikuler panahan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Kepuasan**

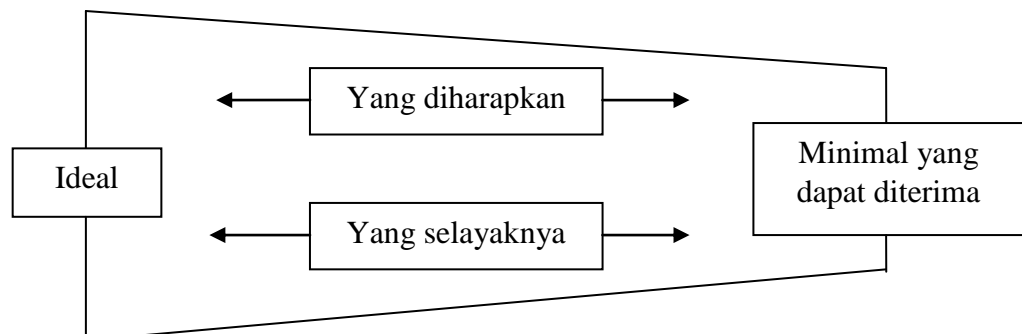
Kepuasan merupakan suatu perasaan manusia setelah mendapatkan kinerja atau hasil yang telah sesuai dengan harapannya. Menurut Sunarto dalam Martha Kusumah AW (2010: 10), kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian menyeluruh pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2008: 192), 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.

Tingkat kepuasan setiap individu dapat dikatakan berbeda-beda. Hal ini dikarenakan tingkat harapan setiap individu terhadap suatu kinerja juga berbeda-beda. Setiap individu yang memiliki tingkat harapan yang rendah, maka dirinya akan lebih cepat merasa puas. Sebaliknya, setiap individu yang memiliki harapan tinggi terhadap suatu kinerja, maka individu tersebut akan lebih sulit untuk mendapatkan kepuasannya.



Menurut Popi Sopiadin dalam Ridho Gata Wijaya (2013: 7), konsep kepuasan siswa terhadap sekolah dapat mengkonstruksi konsep kepuasan kerja terhadap perusahaan, subjek sekolah (proses belajar mengajar) sebagai pekerjaan (*a job*) yang harus dilakukan oleh siswa dan guru sebagai pengatur (*foreman*) atau pengelola dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Apabila pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan yang diinginkan dan diharapkan oleh siswa, maka ia akan merasa puas. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima.



**Gambar 1. Konsep Kepuasan Siswa**

Perusahaan atau subjek dalam penelitian ini adalah sekolah yang perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan siswa, dengan kata lain kepuasan siswa dalam memperoleh jasa pelayanan dari pihak sekolah.

## 2. Jasa atau Pelayanan

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat ukur berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkan suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dalam penelitian ini, pemberian jasa dari pihak sekolah terhadap siswa melalui sarana dan prasarana pada ekstrakurikuler panahan perlu diketahui dengan mengkaji beberapa kriteria penentu kualitas jasa yang ada. Menurut Parasuraman dkk. dalam Rindra Gravidha Nara Puspaka (2012: 22) terdapat sepuluh faktor yang menentukan kualitas jasa, yaitu:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diberikan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator, telepon, dll).
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran serta keluhan pelanggan.

- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, dan interaksi terhadap pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial, dan kerahasiaan.
- i. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam J. Supranto, M. A., APU (2011: 237), terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan diantaranya:

- a. Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada para pelanggan.
- c. Keyakinan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan.
- d. Empati adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Berwujud adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar.

Berdasarkan lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebuah layanan jasa akan berkualitas apabila memenuhi lima unsur tersebut.

### 3. Panahan

Panahan merupakan cabang olahraga yang sangat memerlukan koordinasi, daya tahan, panjang tarikan, dan keseimbangan untuk membentuk teknik memanah yang baik. Menurut Munawar (2012: 11), olahraga panahan berkaitan erat dengan ketepatan sasaran, karena tujuan akhir dari memanah adalah menembakkan anak panah ke muka sasaran (*target face*) setepat mungkin.

Dalam olahraga panahan, banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi seorang atlet saat pertandingan berlangsung, mulai dari faktor fisik, teknik, mental, dan lingkungan. Berfikir positif dan menjaga konsentrasi serta selalu menjaga keajegan (*consistency*) adalah salah satu cara agar seorang atlet tetap dapat berprestasi saat berlangsungnya pertandingan panahan.

Olahraga panahan yang dikenal dan dilombakan di Indonesia terbagi menjadi empat ronde, dan klasifikasinya berdasarkan alat:

- a) *Recurve*, panah buatan Amerika dan Korea ini dipakai untuk standart pertandingan Internasional. Bahannya terbuat dari campuran fibere dan karbon.
- b) *Compound*, sama seperti *Recurve* hanya saja mempunyai roda pada sisi busur, jadi saat ditarik mempunyai nilai nol dan tidak ada beban. Bahannya terbuat dari campuran fibere dan karbon.

- c) Nasional atau *standart bow*, ronde ini hanya berada di Indonesia dan disarankan untuk pemanah pemula. Lebih ringan dibanding *recurve* dan *compound*.
- d) Tradisional (tanpa asesoris), biasanya atlet menembak dengan cara duduk bersila.

Dari empat klasifikasi di atas, siswa di SMP BIASGIwangan Yogyakarta lebih dalam ekstrakurikuler panahan menggunakan alat pada ronde nasional atau *standard bow*.Ronde nasional atau *standard bow* dalam pertandingannya menggunakan kelompok umur, biasa disebut dengan ronde nasional junior yang terdiri dari:

a) Kelompok A

Untuk usia sampai 13 tahun, wanita dan pria dengan jarak tembak 40 meter, 30 meter, dan 20 meter.

b) Kelompok B

Untuk usia 14 tahun sampai 17 tahun, wanita dan pria dengan jarak tembak 50 meter, 40 meter, dan 30 meter.

Dari keseluruhan klasifikasi umur di atas jumlah anak panah yang ditembakkan setiap jaraknya 36 anak panah dalam 6 rambahan, serta 6 anak panah dalam waktu 4 menit. Jadi dalam pertandingan panahan ronde nasional atau *standard bow*, total anak panah yang harus ditembakkan berjumlah 108 anak panah.

#### 4. Hakikat Ekstrakurikuler

Menurut Depdiknas dalam Tri Ani Hastuti (2008: 65), ekstrakurikuler merupakan program sekolah berupa kegiatan siswa

yang bertujuan memperdalam dan memperluas pengetahuan siswa, menyalurkan bakat dan minat, kemampuan dan keterampilan serta untuk lebih menetapkan kepribadian siswa. Tujuan ini mengandung makna bahwa kegiatan ekstrakurikuler berkaitan erat dengan proses belajar mengajar.

Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah dilaksanakan untuk menyalurkan dan mengembangkan bakat dan minat siswa. Dalam kegiatan ekstrakurikuler tersebut siswa memperoleh manfaat dan nilai-nilai yang terkandung dalam kegiatan yang diikuti.

Rumusan tentang pengertian ekstrakurikuler juga terdapat dalam SK Dirjen Dikdasmen Nomor 226/C/Kep 1992 dalam Tri Ani Hastuti (2008: 64) kegiatan di luar jam pelajaran biasa dan pada waktu libur sekolah yang dilakukan baik disekolah maupun diluar sekolah, dengan tujuan untuk memperdalam pengetahuan siswa, mengenal hubungan antara berbagai pelajaran, menyalurkan bakat dan minat, serta melengkapi upaya pembinaan manusia seutuhnya.

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan ekstrakurikuler adalah kegiatan yang dilakukan di luar jam pelajaran sekolah yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan bakat siswa dalam bidang tertentu. Selain itu, juga akan membantu siswa untuk lebih memahami mengenai suatu hal yang tidak dapat dimengerti pada saat jam sekolah.

## 5. Sarana dan Prasarana

### a. Hakikat Sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Menurut Soepartono (2000: 6) sarana olahraga adalah sesuatu yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan olahraga atau Pendidikan Jasmani.

Sarana olahraga dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

#### 1) Peralatan (*Apparatus*)

Peralatan adalah sesuatu yang digunakan. Contoh peti loncat, palang tunggal, palang sejajar, gelang-gelang, kuda-kuda dan lain-lain.

#### 2) Perlengkapan (*Device*)

Perlengkapan adalah sesuatu yang melengkapi kebutuhan prasarana, misal: net, bendera untuk tanda, garis batas dan lain-lain.

Dari pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan media atau alat peraga, dapat juga disebut perlengkapan yang mendukung kegiatan pembelajaran yang sifatnya dinamis dapat berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya bola, raket, net dan lain-lain. Dengan demikian sarana pada olahraga panahan sebagai berikut:

## 1) Peralatan (*Apparatus*)

### a. Bagian Pegangan (*Handle*)



**Gambar 2. Bagian Pegangan (*Handle*)**

Bagian pegangan (*handle*) adalah alat yang terdapat pada bagian tengah busur yang dipegang oleh pemanah.

### b. Dahan Busur (*Limb*)



**Gambar 3. Bagian Sayap (*Limb*)**

*Limb* merupakan bagian dari busur yang ditempatkan di atas dan di bawah *handle*. Terdapat dua buah dahan busur (*limb*), yaitu dahan busur atas (*upper limb*) dan dahan busur bawah (*lower limb*). Pada busur yang lebih modern dapat dengan mudah di bongkar pasang. Pada *Limb* modern terbuat dari bahan *fiber glass* sedangkan pada busur tradisional terbuat dari bahan bambu.



c. Anak Panah (*Arrow*)



**Gambar 4. Bagian Anak Panah (*Arrow*)**

Anak panah (*arrow*) terbuat dari bambu, *fiberglass*, dan aluminium. Pemilihan anak panah disesuaikan dengan ukuran lengan pemanah. Pada anak panah terdapat beberapa komponen, diantaranya:

- 1) *Nock*, merupakan alat yang terbuat dari plastik yang ditempelkan pada ekor panah tempat tali busur dimasukkan.
- 2) Bulu panah (*vane*), ditempelkan pada anak panah agar panah dapat melesat lebih konsisten. Terbuat dari bulu unggas dan ada juga yang terbuat dari bahan sejenis plastik.
- 3) Mata anak panah (*arrow point*), berfungsi sebagai keseimbangan panah. Terbuat dari bahan aluminium.

d. Tali Busur (Bow String)



**Gambar 5. Bagian Tali Busur (*Bow String*)**

Tali busur (*bow string*) merupakan alat yang dikaitkan pada dahan busur atas dan bawah, pada tengah tali busur terdapat *nocking point* yang berguna untuk pengapit anak panah. Tali busur ini digunakan untuk mentransfer energi dari tangan pemanah ke *limb* atau dari *limb* ke anak panah. Alat ini terbuat dari bahan *nylon*.

e. Alat Pembidik (*Bow Sight*)



**Gambar 6. Bagian Alat Pembidik (*Visir*)**

Alat pembidik (*bow sight*) adalah alat yang dipasang pada *handle* dan berfungsi untuk mengincar atau membidik. Terbuat dari bahan *carbon*. Alat ini dapat diatur dengan cara naik-turun ataupun kanan-kiri, disesuaikan dengan jarak ataupun arah angin.

f. *Clicker*



**Gambar 7. Bagian Clicker**

Clicker merupakan logam tipis yang diletakkan pada *handle*. Digunakan sebagai pengatur panjang tarikan anak panah agar tetap konsisten. Anak panah diletakkan di antara *clicker* dan *handle*.

g. Tempat Sandaran Panah (*Arrow Rest*)



**Gambar 8. Bagian Tempat Sandaran Panah (*Arrow Rest*)**

*Arrow rest* adalah sebuah alat untuk menempatkan anak panah selama anak panah ditarik hingga dilepaskan. Bentuk dan bahannya cukup beragam, ada yang menggunakan bahan plastik hingga besi atau aluminium.

h. *Stabilizer*



**Gambar 9. Bagian *Stabilizer***

Fungsi *stabilizer* adalah untuk menghilangkan, meredam, atau mengurangi getaran-getaran yang timbul pada busur sewaktu anak panah dilepaskan. Selain itu, berfungsi juga sebagai penyeimbang saat melakukan pembidikan agar selama proses pembidikan dapat stabil. Pada *stabilizer* terdapat *stabilizer* panjang dan pendek serta terdapat *v-bar* yang digunakan sebagai penghubung antara busur dengan bagian *stabilizer*. Bahannya terbuat dari *aluminium carbon*.

i. Penarik Anak Panah (*Arrow Puller*)



**Gambar 10. Bagian *Arrow Puller***

*Arrow puller* merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah pemanah dalam menarik anak panah dari sasaran. Bentuk dan warnanya beragam, namun

mempunyai mempunyai fungsi yang sama. Alat ini terbuat dari bahan karet.

j. Pelindung Lengan (*Arm Guard*)



**Gambar 11. Bagian Pelindung Lengan (*Arm Guard*)**

Pelindung lengan (*arm guard*) merupakan alat untuk melindungi lengan dari goresan atau jepretan tali busur. Alat ini terbuat dari *aluminium epoxy* sejenis bahan plastik yang tebal.

k. Pelindung Jari (*Finger Tab*)



**Gambar 12. Bagian Pelindung Jari (*Finger Tab*)**

Pelindung jari (*finger tab*) berfungsi sebagai pelindung pada jari pemanah serta memberikan permukaan yang licin untuk tali busur. Pelindung jari terbuat dari kulit.

1. Pengikat Jari (*Sling*)



**Gambar 13. Bagian Pengikat Jari (*Sling*)**

*Sling* adalah alat yang digunakan untuk menahan busur saat anak panah dilepaskan. *Sling* dibuat dari seutas tali yang kedua ujungnya dikatkan pada jari telunjuk dan ibu jari.

m. Kantong Panah (*Side Quiver*)



**Gambar 14. Bagian Kantong Panah (*Side Quiver*)**

Kantong panah merupakan alat untuk menempatkan anak panah. Biasanya diikatkan pada pinggang pemanah. Alat ini terbuat dari bahan *polyester*.

n. Pelindung Dada (*Chest Guard*)



**Gambar 15. Bagian Pelindung Dada (*Chest Guard*)**

Pelindung dada digunakan sebagai perlindungan terhadap tali busur, sebagai contoh baju yang terlalu besar

akan mengganggu jalannya tali busur saat dilepaskan oleh pemanah.

o. Tempat Busur (*Bow Stand*)



**Gambar 16. Bagian Tempat Busur (*Bow Stand*)**

*Bow stand* merupakan alat yang digunakan untuk meletakkan busur pada saat tidak dipergunakan oleh pemanah. Alat ini biasa diletakkan di tanah. Alat ini terbuat dari bahan alumunium.

2) Perlengkapan

a. Kertas Sasaran (*Target Face*)



**Gambar 17. Bagian Kertas Sasaran (*Target Face*)**

Kertas sasaran mempunyai ring yang berbeda-beda pada setiap divisi maupun setiap jaraknya. Pada ronde nasional junior B untuk jarak 50 m dan 40 m menggunakan kertas sasaran dengan ring 6, sedangkan untuk jarak 30 m menggunakan ring 5.

b. Teropong



**Gambar 18. Bagian Teropong**

Teropong digunakan untuk membantu pemanah ataupun pelatih dalam mengamati perkenaan anak panah pada target sasaran.

c. Penunjuk Arah angin (*Win Shock*)



**Gambar 19. Bagian *Win Shock***

Penunjuk arah angin sangat diperlukan bagi pemanah karena dengan adanya penunjuk arah angin ini seorang pemanah dapat mengetahui arah angin bertiup saat menembak dan dapat mengetahui secara pasti arah bidikan.

Dengan demikian dalam proses pembelajaran, apabila didukung dengan sarana yang baik dan mencukupi, maka anak didik atau siswa bahkan pelatih dapat menggunakan sarana tersebut dengan baik dan maksimal.



#### d. Hakikat Prasarana

Menurut Soepartono (2000: 6) prasarana berarti segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggara suatu proses pendidikan. Dalam olahraga, prasarana didefinisikan sebagai suatu yang mempermudah atau memperlancar tugas dan memiliki sifat yang relative permanen.

Definisi prasarana menurut Agus S. Suryobroto (2004: 4) dibedakan menjadi dua yaitu, perkakas adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam pembelajaran Pendidikan Jasmani, bisa dipindahkan (semi permanen), tetapi berat atau sulit. Contoh: matras, peti lompat, kuda-kuda, palang sejajar, palang bertingkat, meja tenis. Sedangkan fasilitas adalah sesuatu yang diperlukan dalam proses pembelajaran Pendidikan Jasmani, bersifat permanen atau tidak dapat dipindah-pindahkan. Contoh: lapangan (sepak bola, bola voli, bola basket, takraw, bulu tangkis, softball, kasti, rounders, slagball, hoki), aula (half) dan kolam renang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prasarana olahraga adalah segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran yang bersifat permanen atau tidak dapat dipindahkan. Sedangkan prasarana yang terdapat pada olahraga panahan sebagai berikut:

## 1) Perkakas

### a. Penopang dan Bantalan Panahan



**Gambar 20. Bagian Penopang dan Bantalan Panahan**

Ketebalan target bantalan sangat penting dalam olahraga panahan. Semakin tebal bantalan akan semakin memperkecil anak panah menembus bantalan. Bantalan panahan terbuat dari bahan *ethafoam* yaitu sejenis bahan karet spon. Target bantalan biasa diletakkan pada sebuah penopang.

Penopang bantalan berfungsi sebagai alat untuk meletakkan target bantalan. Alat ini terbuat dari besi dan ada pula yang terbuat dari kayu.

## 2) Fasilitas

### a. Lapangan Panahan



**Gambar 21. Bagian Lapangan Panahan**

Lapangan panahan memiliki beberapa peraturan, diantaranya: saat perlombaan berlangsung tempat memanah laki-laki dengan perempuan dipisahkan oleh lajur selebar 5 meter, tiang penopang sasaran diberi nomor dan dipancangkan secara kokoh ke dalam tanah, terdapat satu sampai tiga sasaran dalam tiap lajur yang diberi tanda dengan jelas, dan pada ujung lapangan terdapat gundukan tanah yang berfungsi sebagai penahan anak panah apabila anak panah lepas dari sasaran.

Pada intinya semakin sedikit sarana dan prasarana yang ada, tujuan pembelajaran akan semakin sulit tercapai, begitu juga sebaliknya semakin banyak sarana dan prasarana yang ada derajat ketercapaiannya pembelajaran semakin tinggi. Melihat pentingnya sarana dan prasarana diatas, seorang guru atau pelatih harus tahu persyaratan, perawatan, manfaat, dan tujuan dari sarana itu sendiri agar digunakan sebagai mana mestinya dan kondisi sarana bisa bertahan lama dengan adanya perawatan.

#### 6. SMP BIAS Giwangan Yogyakarta

BIAS (Bina Anak Sholeh) Giwangan Yogyakarta adalah sebuah sekolah menengah pertama yang merupakan sekolah pendidikan Islam terpadu. Sekolah lanjutan pendidikan islam terpadu adalah sebuah lembaga pendidikan formal yang menyelenggarakan proses pendidikan selama tiga tahun sesuai dengan kurikulum nasional berbasis

kompetensi dan kurikulum yayasan yang terpadu dengan nilai-nilai Islam.

SMP BIAS Giwangan Yogyakarta beralamatkan di Jl. Imogiri Timur 200 A Mendungan, Giwangan, Yogyakarta. Berbagai kegiatan ekstrakurikuler dikembangkan di sekolah berbasis Islam ini diantaranya ekstrakurikuler panahan, drum band, karawitan, gitar, dan ekstrakurikuler renang. Dari keseluruhan kegiatan ekstrakurikuler yang ada di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta ini terdapat beberapa kegiatan ekstrakurikuler yang wajib diikuti oleh siswa diantaranya adalah kegiatan ekstrakurikuler panahan.

Kegiatan ekstrakurikuler panahan ini sudah berjalan sekitar sepuluh tahun dan selama kegiatan ini berlangsung sudah terdapat beberapa catatan prestasi pada tingkat daerah pada Kejuaraan Antar Daerah (KEJURDA) di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kegiatan ekstrakurikuler panahan ini akan terus diselenggarakan guna mengembangkan potensi, minat, dan bakat siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Adhen Willy Munendra (2007) dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2008 Terhadap Jasa Pelayanan Gudang FIK”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode *survey* pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa PJKR angkatan 2008 yang telah menggunakan

jasa pelayanan gudang olahraga sejak tahun 2008-2010 yang berjumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa PJKR FIK UNY angkatan 2008 terhadap jasa pelayanan gudang FIK UNY secara keseluruhan menyatakan cukup puas.

2. Penelitian yang dilakukan Ridho Gata Wijaya (2009) dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa Kelas X SMA Negeri Sedayu Terhadap Sarana dan Prasarana Penjas Sekolah”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan metode *survey* dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X SMA Negeri 1 Sedayu yang berjumlah 140 siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa kelas X SMA Negeri 1 Sedayu terhadap sarana dan prasarana penjas sekolah berada pada kategori puas, yaitu dengan persentase 70,0%.

### **C. Kerangka Berpikir**

SMP BIAS Giwangan Yogyakarta merupakan sekolah yang mempunyai kegiatan ekstrakurikuler wajib dan menempatkan ekstrakurikuler panahan sebagai salah satu ekstrakurikuler wajib yang ada, akan tetapi jasa layanan yang berhubungan dengan keberadaan sarana dan prasarana kegiatan ekstrakurikuler panahan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa sangat kurang memuaskan, hal itu dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang ada jumlahnya tidak sesuai dengan jumlah siswa. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka apakah siswa

siswinya puas dengan jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan yang sudah ada atau belum.

Oleh karena itu, penulis memiliki keingintahuan untuk meneliti tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang, diantaranya adalah layanan yang diterima. Dalam penelitian ini, pihak sekolah sebagai pengelola dalam memenuhi keberadaan sarana dan prasarana panahan dengan siswa yang menggunakan fasilitas tersebut merupakan suatu bentuk layanan jasa yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa. Sebuah layanan jasa akan berkualitas jika memenuhi lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*). Persepsi siswa sebagai pelanggan internal terhadap kualitas layanan ekstrakurikuler panahan tersebut mencerminkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan ekstrakurikuler panahan yang ada di sekolah tersebut.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:7), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Masih dari Sugiyono (2008 :35) disebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel lain dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan variabel yang berdiri sendiri, dan data yang diperoleh berupa angka-angka kemudian dianalisis menggunakan statistik. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Survei atau observasi adalah suatu aktivitas memperhatikan suatu objek dengan menggunakan mata, (Suharsimi Arikunto, 2006: 156).

### **B. Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa SMP BIAS terhadap jasa layanan sarana dan prasarana dalam rangka kegiatan ekstrakurikuler panahan.

Untuk menghindari salah persepsi dan persamaan konsep dalam mengartikan istilah dan memudahkan dalam menganalisis berkaitan dengan judul Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan, agar terdapat

keseragaman landasan berfikir antara peneliti dan pembaca, maka perlu dijelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu.

Keandalan diukur dengan indikator:

- a. Kedisiplinan, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan yang berarti ketepatan waktu sesuai dengan prosedur.
- b. Profesionalisme pelayanan, keandalan dalam melancarkan prosedur pelayanan serta keandalan dalam memudahkan teknis pelayanan.

2. Ketanggapan adalah suatu respon atau kesiapan pihak sekolah dalam membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Ketanggapan diukur dengan indikator:

- a. Kesiapan pihak sekolah terhadap kebutuhan siswa secara keseluruhan.
- b. Tanggapan dari sekolah terhadap saran dan kritik dari siswa.

3. Keyakinan adalah kemampuan pihak sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada para siswa. Keyakinan diukur dengan indikator:

- a. Rasa aman, adanya jaminan terhadap perlindungan siswa pada saat melakukan kegiatan
- b. Berpengalaman dan terlatih, petugas gudang yang berpengalaman dan terlatih dalam memberikan pelayanan kepada siswa agar dapat dilaksanakan dengan optimal.



4. Empati adalah kemampuan pihak sekolah dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para siswa. Empati diukur dengan indikator:
  - a. Keramahan dan kesabaran pelayanan, keramahan dan kesabaran pelatih dalam mengajar siswa satu dengan yang lainnya sama tanpa memandang latar belakang siswa.
  - b. Mengetahui kebutuhan siswa, dalam memberikan pelayanan wajib memahami setiap keinginan siswa. Sebagai contoh suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik.
5. Berwujud adalah suatu bentuk penampilan fasilitas fisik ekstrakurikuler panahan. berwujud diukur dengan indikator:
  - a. Lapangan: (1) Letak, (2) Luasnya, (3) Keadaan
  - b. Kelayakan alat-alat ekstrakurikuler panahan.

Pengukurantingkat kepuasan yang berupa keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud menggunakan instrumen angket dengan 35 pernyataan dan 4 alternatif jawaban yang mengacu pada skala likert, yaitu:

1. Skor 4: untuk jawaban sangat puas (SP)
2. Skor 3: untuk jawaban puas (P)
3. Skor 2: untuk jawaban tidak puas (TP)
4. Skor 1: untuk jawaban sangat tidak puas (STP)

### **C. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2015. Tempat pelaksanaan penelitian ini di SMP BIAS Giwangan Yogyakarta yang beralamat di Jl. Imogiri Timur 200 A Mendungan, Giwangan Yogyakarta.

### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### 1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 108) berpendapat populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah seluruh siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta yang berjumlah 100 siswa.

#### 2. Sampel

Suharsimi Arikunto (2002: 109) berpendapat bahwa apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Penelitian populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua lika-liku yang ada dalam penelitian.

Penelitian populasi hanya dapat dilakukan pada penelitian yang populasinya terhingga dan subjeknya tidak terlalu banyak. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah populasi itu sendiri. Yaitu siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta kelas VII, VIII dan IX berjumlah 100 siswa.

### **E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 136) instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam

pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis. Berhasil atau tidaknya suatu penelitian ditentukan oleh instrument yang digunakan sebab data yang diperoleh untuk menjawab pernyataan penelitian melalui instrument tersebut.

“Pada penelitian kuantitatif dapat dibuktikan dengan ketepatan, kesesuaian, dan konsistensi dari instrument yang dibuat tepat antara variabel dengan subvariabel dan indikator-indikatornya serta pernyataan-pernyataan kemudian di uji cobakan dan di ukur tingkat validitas dan reliabilitas secara statistik” (Djaman Satori dan Aan Komariah, 2009: 163).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan angket yang diajukan kepada siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta.

## 2. Angket

Angket/kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain dijadikan responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007 : 163).

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah bentuk angket yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti, responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan keyakinan mereka.

Untuk memudahkan membuat butir-butir pertanyaan dibuat dulu kisi-kisi berdasarkan aspek dan indikator. Kisi-kisi terdapat dalam

lembar lampiran instrument disusun untuk mengambil dan memperoleh suatu dokumen dengan menempuh langkah-langkah yang tepat agar sesuai dengan tujuan penelitian hal ini sesuai dengan pendapat Sutrisno (1991: 7) yang menyatakan bahwa langkah-langkah dalam menyusun instrument yaitu :

a. Mendefinisikan konstruk

Mendefinisikan konstruk adalah membuat batasan-batasan mengenai ubahan atau variabel yang akan diukur. Variabel atau konstruk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan siswa terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan.

1) Menyidik Faktor-faktor ( membuat kisi-kisi instrument)

Menyidik faktor adalah mengungkap unsur-unsur yang terdapat dalam suatu variabel. Unsur-unsur variabel dalam pengukuran disebut faktor yang merupakan bagian dari ubahan atau variabel dalam hal ini yang menjadi faktor adalah faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud para siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta.

2) Menyusun butir-butir pertanyaan

Penyusunan butir-butir pertanyaan harus merupakan penjabaran dari isi faktor sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor tersebut. Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka dalam penelitian

ini untuk mengembangkan instrument dapat dilakukan langkah-langkah yaitu :

1. Menjabarkan Variabel
2. Menyusun tabel persiapan instrument yaitu dengan menyusun kisi-kisi angket.
3. Menulis butir-butir pertanyaan

Dalam penulisan angket ini disediakan empat alternatif jawaban, dan untuk keperluan analisis dari keempat jawaban tersebut adalah pertanyaan positif dan pertanyaan negatif setelah disediakan skor, masing-masing sebagai berikut :

Untuk pernyataan bersifat positif

Skor 4 : untuk jawaban sangat puas ( SP )

Skor 3 : untuk jawaban puas ( P )

Skor 2 : untuk jawaban tidak puas ( TP )

Skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas ( STP )

Untuk pernyataan bersifat negatif

Skor 4 : untuk jawaban sangat tidak puas ( STP )

Skor 3 : untuk jawaban tidak puas ( TP )

Skor 2 : untuk jawaban puas ( P )

Skor 1 : untuk jawaban sangat puas ( SP )

### 3. Konsultasi / Kalibrasi Ahli (*Expert Judgment*)

Setelah butir-butir pertanyaan tersusun, langkah selanjutnya adalah mengkonsultasikan pada ahli atau kalibrasi ahli. Ahli tersebut berjumlah dua

orang, diantaranya terdiri dari dosen pembimbing, dosen di luar pembimbing sesuai dengan bidang yang bersangkutan yaitu IbuTri Ani Hastuti, M.Pd.

Penskoran digunakan dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sutrisno Hadi (1991: 19), skala Likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai tingkat kesetujuan responden terhadap statement atau pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan.

Modifikasi skala Likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat modifikasi skala Likert meniadakan kategori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu: (1) Kategori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. (2) Tersedianya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab di tengah. (3) Maksud kategori 1-2-3-4 adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden kearah besar kecilnya hambatan yang dirasakan responden.

Dalam penelitian ini dengan menggunakan empat alternative jawaban seperti yang sudah tertera diatas yaitu: 4 (sangat puas) 3 (puas) 2 (tidak puas) 1 (sangat tidak puas) untuk pernyataan yang bersifat positif dan untuk pernyataan yang bersifat negatif 4 (sangat tidak puas) 3 (tidak puas) 2 (puas) 1 (sangat puas). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Responden dapat memilih salah satu alternative jawaban pada pertanyaan positif (+) dan

pertanyaan negatif (-). Guna memberi gambaran mengenai angket yang akan dipakai dalam penelitian ini, maka kisi kisi pada tabel berikut :

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

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Σ Butir
			Positif	Negatif	
Kepuasan Siswa	Keandalan	1. Kedisiplinan	1, 2, 3, 4	5	9
		2. Profesionalisme pelayanan	6, 8, 9	7	
	Ketanggapan	1. Kesigapan sekolah terhadap kebutuhan siswa	10, 11, 13, 14	12	8
		2. Ketanggapan sekolah terhadap saran dan kritik siswa	15, 16	17	
	Keyakinan	1. Rasa aman 2. Berpengalaman dan terlatih	18, 19	20	6
			21, 22	23	
Empati	1. Keramahan dan kesabaran pelayanan 2. Mengetahui kebutuhan siswa	25, 26, 27	24	7	
		28, 29	30		
Berwujud	1. Lapangan a. Letak b. Luasnya c. Keadaan  2. Kelayakan peralatan panahan	31, 32, 34, 35, 36, 37, 38	33	13	
		40, 41, 42, 43	39		
Jumlah			33	10	43

## F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum melakukan pengambilan data yang sesungguhnya, terlebih dahulu angket yang telah disusun untuk diuji cobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik yaitu reliabilitas dan validitas instrumen penelitian ini dilakukan sejumlah siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta.

### 1. Uji Validitas Instrumen

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 145) sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Untuk menguji tingkat validitas suatu instrumen, peneliti mencoba instrumen tersebut pada sasaran dalam penelitian. Untuk mengetahui ketepatan data ini diperlukan teknik uji validitas. Jika sudah diujicobakan maka langkah selanjutnya adalah menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan skor total dengan menggunakan *product moment*. Berikut hasil dari pengolahan data tersebut:



**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Faktor	Indikator	Jml Butir	No butir gugur	Jml butir gugur	Jml butir valid
Kepuasan siswa	Keandalan	1. Kedisiplinan	5	5	1	4
		2. Profesionalisme pelayanan	4	-	-	4
	Ketanggapan	1. Kesigapan sekolah terhadap kebutuhan siswa	5	-	-	5
		2. Ketanggapan sekolah terhadap saran dan kritik siswa	3	16	1	2
	Keyakinan	1. Rasa aman	3	20	1	2
		2. Berpengalaman dan terlatih	3	23	1	2
	Empati	1. Keramahan dan kesabaran pelayanan	4	-	-	4
		2. Mengetahui kebutuhan siswa	3	-	-	3
	Berwujud	1. Lapangan a. Letak b. Luasnya c. Keadaan	7	31,33, 36	3	4
		2. Kelayakan peralatan panahan	6	39	1	5
Jumlah			43	8	8	35

Besarnya harga koefisien uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%. Semakin besar nilai  $r_{hitung}$  maka semakin valid data yang digunakan, sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka validitas

diragukan. Asumsi secara umum adalah jika nilai *corrected item total correlation* > dari 0,381 maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Dari hasil uji validitas, terdapat 8 butir pernyataan yang nilai *corrected item total correlation* berada di bawah 0,381 yaitu pernyataan nomor 5, 16, 20, 23, 31, 33, 36, dan 39 sehingga dinyatakan gugur. Setelah mengetahui hasil tersebut, maka berikut adalah kisi-kisi instrumen setelah validasi:

**Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Setelah Validasi**

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Σ Butir
			Positif	Negatif	
Kepuasan Siswa	Keandalan	3. Kedisiplinan 4. Profesionalisme pelayanan	1, 2, 3, 4 5, 7, 8	6	8
	Ketanggapan	3. Kesigapan sekolah terhadap kebutuhan siswa 4. Ketanggapan sekolah terhadap saran dan kritik siswa	9, 10, 12, 13 14	11 15	7
	Keyakinan	3. Rasa aman 4. Berpengalaman dan terlatih	16, 17 18, 19		4
	Empati	3. Keramahan dan kesabaran pelayanan 4. Mengetahui kebutuhan siswa	21, 22, 23 24, 25	20 26	7
	Berwujud	3. Lapangan d. Letak e. Luasnya f. Keadaan 4. Kelayakan peralatan panahan	27, 28, 29, 30, 31 32, 33, 34, 35		9
Jumlah			30	5	35

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Realibilitas adalah dapat dipercaya. Suatu instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, jika instrumen itu baik dan tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Perhitungan reliabilitas instrumen menggunakan bantuan computer SPS (Seri Program Statistik) 2005-BL Modul Analisis Butir dengan formula *Alpha* dari *Cronbach*, hasilnya disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

No	Instrumen Penelitian	Koefisien Alpha	Keterangan
1	Keandalan	0,891	Reliabel
2	Ketanggapan	0,671	Reliabel
3	Keyakinan	0,620	Reliabel
4	Empati	0,624	Reliabel
5	Berwujud	0,681	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua faktor pada instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan dinyatakan reliabel.

## G. Teknik Analisis Data

Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara statistik deskriptif kuantitatif persentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggunakan data yang telah

terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Anas Sudijono, 2000: 142).

Pada pengelompokan data, akan ditentukan terlebih dahulu kategori faktor kepuasan berdasarkan acuan klasifikasi kategori dari (Anas Sudijono, 1999: 161) yaitu:

1.  $(M_i + 1,5 SD_i < X < (M_i + 3SD_i)$ Kategori Sangat Puas
2.  $(M_i < X < (M_i + 1,5SD_i)$ Kategori Puas
3.  $(M_i + 1,5 SD_i < X < (M_i)$ Kategori Tidak Puas
4.  $(M_i + 3 SD_i < X < (M_i + 1,5SD_i)$ Kategori Sangat Tidak Puas

Keterangan:

$M_i$  = Mean (Rerata) Ideal

=  $\frac{1}{2}$  (Maksimum Ideal + Minimum Ideal)

$SD_i$  = Standar Deviasi Ideal

=  $\frac{1}{6}$  (Maksimum Ideal – Minimum Ideal)

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan dan diperoleh 100 responden. Dari hasil di atas akan dideskripsikan sebagai berikut :

#### **1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan**

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 5. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa**

<b>Statistik</b>	<b>Skor</b>
Mean	86.5600
Median	87.0000
Mode	86.00
Std. Deviation	8.29302
Range	49.00
Minimum	59.00
Maximum	108.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan dengan rerata sebesar 86,56, nilai tengah sebesar 87, nilai sering muncul sebesar 86 dan simpangan baku sebesar 8,29. Sedangkan skor tertinggi sebesar 108 dan skor terendah sebesar 59. Dari hasil tes, maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan siswa SMP

BIASGiwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Penghitungan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan**

No	Formula	Batasan	Skor	Kategori
1.	$Mi + 1,5 SDi < X < Mi + 3SDi$	$113,75 < X < 140$	114 - 140	Sangat Tinggi
2.	$Mi < X < Mi + 1,5 SDi$	$87,5 < X < 113,75$	88 - 113	Tinggi
3.	$Mi - 1,5 SDi < X < Mi$	$61,25 < X < 87,5$	62 - 87	Rendah
4.	$Mi - 3SDi < X < Mi - 1,5 SDi$	$35 < X < 61,25$	35 - 61	Sangat Rendah

**Keterangan:**  $Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(35 \times 4) + (35 \times 1)] = 87,5$  ,  $SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(35 \times 4) - (35 \times 1)] = 17,5$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

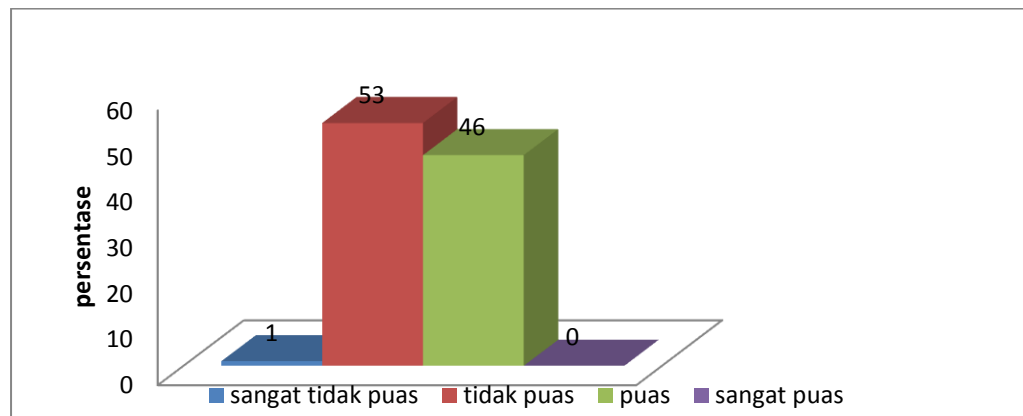
**Tabel 7. Kategorisasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
114 - 140	0	0	Sangat Puas
88 - 113	46	46	Puas
62 - 87	53	53	Tidak Puas
35 - 61	1	1	Sangat Tidak Puas
JUMLAH	100	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan

prasarana ekstrakurikuler panahan adalah tidak puas dengan pertimbangan rerata sebesar 86,56. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan yang berkategori sangat puas 0 orang atau 0%, puas 46 orang atau 46%, tidak puas 53 orang atau 53% dan sangat tidak puas 1 orang 1%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan:



**Gambar 22. Diagram tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan**

## 2. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Berdasarkan Faktor Keandalan

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 8. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan**

Statistik	Skor
Mean	21.9200
Median	23.0000
Mode	23.00
Std. Deviation	3.44269
Range	15.00
Minimum	13.00
Maximum	28.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keandalan dengan rerata sebesar 21,92, nilai tengah sebesar 23, nilai sering muncul sebesar 23 dan simpangan baku sebesar 3,44. Sedangkan skor tertinggi sebesar 28 dan skor terendah sebesar 13. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keandalan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 9. Penghitungan Faktor Keandalan**

No	Formula	Batasan	Skor	Kategori
1.	$Mi + 1,5 SDi < X < Mi + 3SDi$	$26 < X < 32$	27 – 32	Sangat Puas
2.	$Mi < X < Mi + 1,5 SDi$	$20 < X < 26$	21 – 26	Puas
3.	$Mi - 1,5 SDi < X < Mi$	$14 < X < 20$	15 – 20	Tidak Puas
4.	$Mi - 3SDi < X < Mi - 1,5 SDi$	$8 < X < 14$	8 – 14	Sangat Tidak Puas

**Keterangan:**  $Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(8 \times 4) + (8 \times 1)] = 20$  ,  $SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(8 \times 4) - (8 \times 1)] = 4$



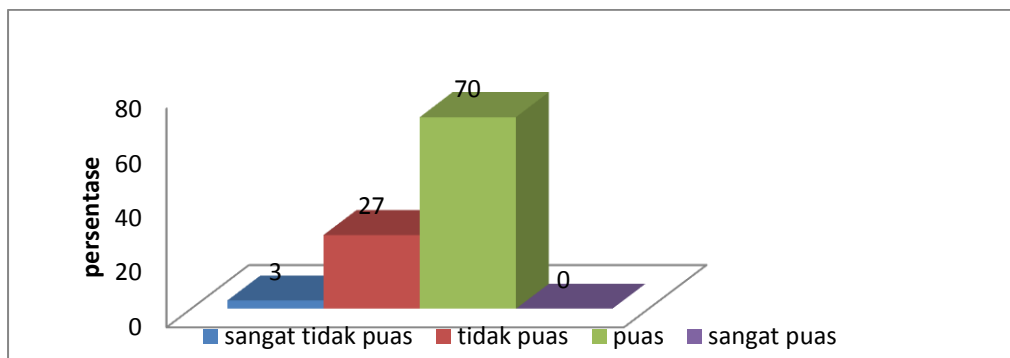
Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keandalan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan faktor yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan faktor kendalan adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Kategorisasi Faktor Keandalan**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
27 - 32	0	0	Sangat Puas
21 – 26	70	70	Puas
15 – 20	27	27	Tidak Puas
8 – 14	3	3	Sangat Tidak Puas
Total	100	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keandalan adalah puas dengan pertimbangan rerata sebesar 21,92. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keandalan yang berkategori sangat puas 0 orang atau 0%, puas 70 orang atau 70%, tidak puas 27 orang atau 27% dan sangat tidak puas 3 orang 3%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor kendalan:



**Gambar 23. Diagram tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keandalan**

### 3. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Berdasarkan Faktor Ketanggapan

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan**

Statistik	Skor
Mean	18.1300
Median	18.0000
Mode	18.00
Std. Deviation	2.99378
Range	12.00
Minimum	13.00
Maximum	25.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor ketanggapan dengan rerata sebesar 18,13, nilai tengah sebesar 18, nilai sering muncul sebesar 18 dan simpangan baku sebesar 2,99. Sedangkan skor tertinggi sebesar 25 dan skor terendah sebesar 13. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat

kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor ketanggapan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 12. Penghitungan Faktor Ketanggapan**

No	Formula	Batasan	Skor	Kategori
1.	$Mi + 1,5 SDi < X < Mi + 3SDi$	$22,75 < X < 28$	23 - 28	Sangat Puas
2.	$Mi < X < Mi + 1,5 SDi$	$17,5 < X < 22,75$	18 - 22	Puas
3.	$Mi - 1,5 SDi < X < Mi$	$12,5 < X < 17,5$	13 - 17	Tidak Puas
4.	$Mi - 3SDi < X < Mi - 1,5 SDi$	$7 < X < 12,5$	7 - 12	Sangat Tidak Puas

**Keterangan:**  $Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(7 \times 4) + (7 \times 1)] = 17,5$  ,  $SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(7 \times 4) - (7 \times 1)] = 3,5$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor ketanggapan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan kepuasan berdasarkan faktor ketanggapan adalah sebagai berikut:

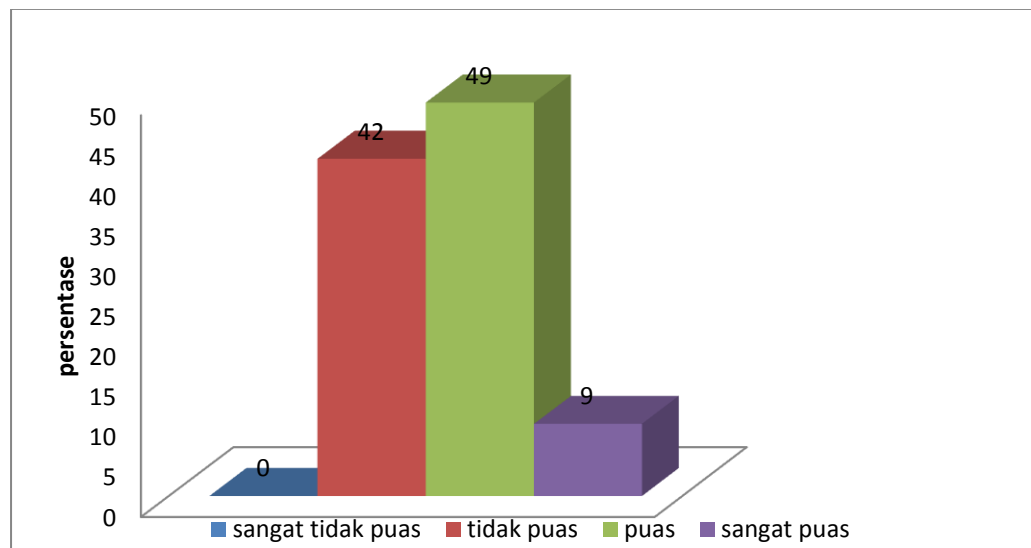
**Tabel 13. Kategorisasi Faktor Ketanggapan**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
23 - 28	9	9	Sangat Puas
18 - 22	49	49	Puas
13 - 17	42	42	Tidak Puas
7 - 12	0	0	Sangat Tidak Puas
Total	100	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor ketanggapan adalah puas dengan pertimbangan rerata sebesar 18,13. Tingkat kepuasan siswa

SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor ketanggapan yang berkategori sangat puas 9 orang atau 9%, puas 49 orang atau 49%, tidak puas 42 orang atau 42% dan sangat tidak puas 0 orang 0%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor tanggapan:



**Gambar 24. Diagramtingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor ketanggapan**

#### 4. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Berdasarkan Faktor Keyakinan

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 14. Deskripsi Statistik Faktor Keyakinan**

Statistik	Skor
Mean	8.4800
Median	8.0000
Mode	6.00
Std. Deviation	2.78336
Range	14.00
Minimum	.00
Maximum	14.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan dengan rerata sebesar 8,48, nilai tengah sebesar 8, nilai sering muncul sebesar 6 dan simpangan baku sebesar 2,78. Sedangkan skor tertinggi sebesar 14 dan skor terendah sebesar 0. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 15. Penghitungan Faktor Keyakinan**

No	Formula	Batasan	Skor	Kategori
1.	$Mi + 1,5 SDi < X < Mi + 3SDi$	$13 < X < 16$	14 – 16	Sangat Puas
2.	$Mi < X < Mi + 1,5 SDi$	$10 < X < 13$	11 – 13	Puas
3.	$Mi - 1,5 SDi < X < Mi$	$7 < X < 10$	8 – 10	Tidak Puas
4.	$Mi - 3SDi < X < Mi - 1,5 SDi$	$4 < X < 7$	4 - 7	Sangat Tidak Puas

**Keterangan:**  $Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(4 \times 4) + (4 \times 1)] = 10$  ,  $SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(4 \times 4) - (4 \times 1)] = 2$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan siswa SMP

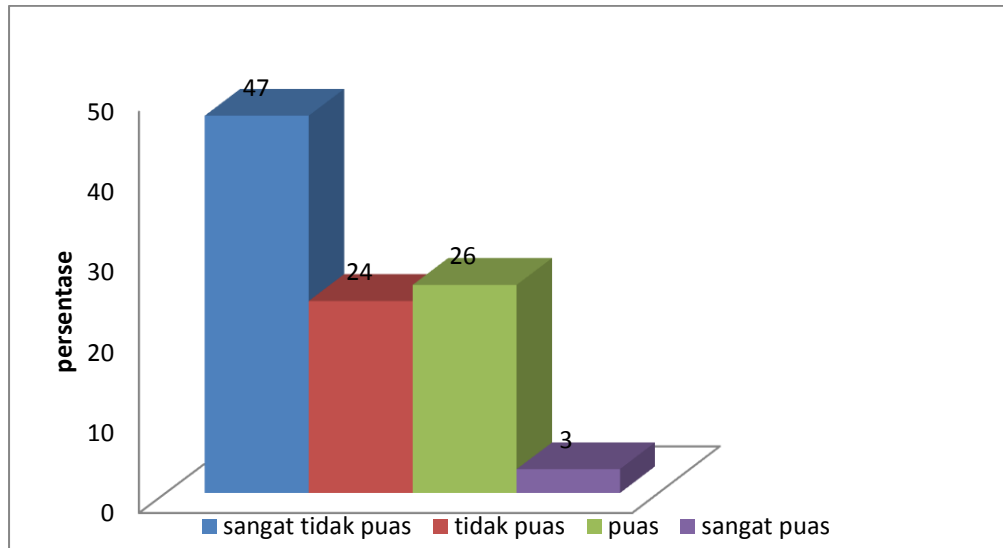
BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan faktor yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan faktor keyakinan adalah sebagai berikut:

**Tabel 16. Kategorisasi Faktor Keyakinan**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
14 – 16	3	3	Sangat Puas
11 – 13	26	26	Puas
8 – 10	24	24	Tidak Puas
4 - 7	47	47	Sangat Tidak Puas
Total	100	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan adalah tidak puas dengan pertimbangan rerata sebesar 8,48. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan yang berkategori sangat puas 3 orang atau 3%, puas 26 orang atau 26%, tidak puas 24 orang atau 24% dan sangat tidak puas 47 orang 47%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan:



**Gambar 25. Diagram tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor keyakinan**

### 5. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Berdasarkan Faktor Empati

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 17. Deskripsi Statistik Faktor Empati**

Statistik	Skor
Mean	17.0200
Median	17.0000
Mode	17.00
Std. Deviation	3.80850
Range	25.00
Minimum	.00
Maximum	25.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati dengan rerata sebesar 17,02, nilai tengah sebesar 17, nilai sering muncul sebesar 17 dan

simpangan baku sebesar 3,8. Sedangkan skor tertinggi sebesar 25 dan skor terendah sebesar 0. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 18. Penghitungan Faktor Empati**

No	Formula	Batasan	Skor	Kategori
1.	$Mi + 1,5 SDi < X < Mi + 3SDi$	$22,75 < X < 28$	23 - 28	Sangat Puas
2.	$Mi < X < Mi + 1,5 SDi$	$17,5 < X < 22,75$	18 - 22	Puas
3.	$Mi - 1,5 SDi < X < Mi$	$12,5 < X < 17,5$	13 - 17	Tidak Puas
4.	$Mi - 3SDi < X < Mi - 1,5 SDi$	$7 < X < 12,5$	7 - 12	Sangat Tidak Puas

**Keterangan:**  $Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(7 \times 4) + (7 \times 1)] = 17,5$  ,  $SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(7 \times 4) - (7 \times 1)] = 3,5$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan faktor yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan faktor empati adalah sebagai berikut:

**Tabel 19. Kategorisasi Faktor Empati**

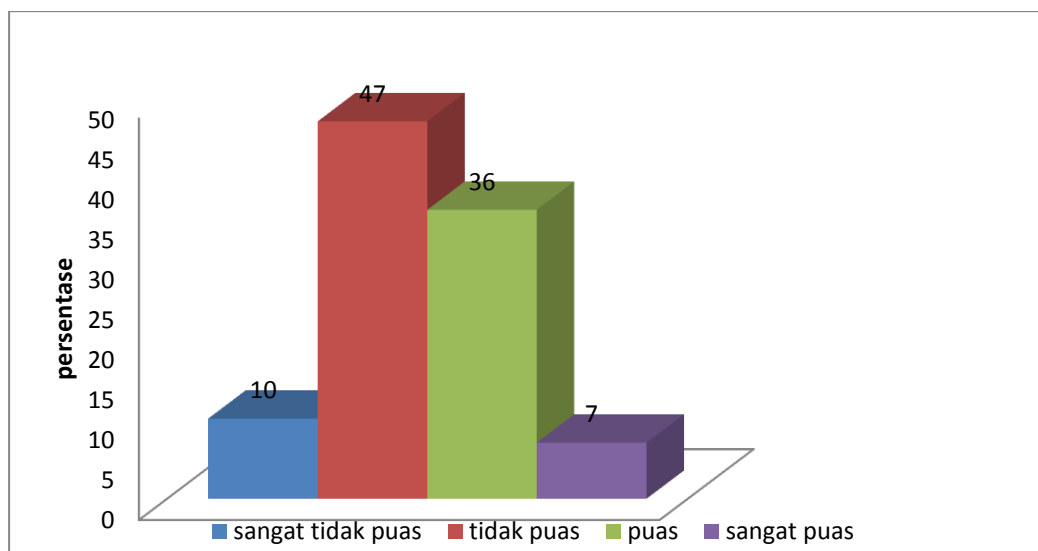
Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
23 - 28	7	7	Sangat Puas
18 - 22	36	36	Puas
13 - 17	47	47	Tidak Puas
7 - 12	10	10	Sangat Tidak Puas
Total	100	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan



prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati adalah tidak puas dengan pertimbangan rerata sebesar 17,02. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati yang berkategori sangat puas 7 orang atau 7%, puas 36 orang atau 36%, tidak puas 47 orang atau 47% dan sangat tidak puas 10 orang 10%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati:



**Gambar 26. Diagram tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor empati**

## 6. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Berdasarkan Faktor Berwujud

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 20. Deskripsi Statistik Faktor Berwujud**

Statistik	Skor
Mean	21.0100
Median	21.0000
Mode	24.00
Std. Deviation	4.39351
Range	30.00
Minimum	.00
Maximum	30.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud dengan rerata sebesar 21,01, nilai tengah sebesar 21, nilai sering muncul sebesar 24 dan simpangan baku sebesar 4,39. Sedangkan skor tertinggi sebesar 30 dan skor terendah sebesar 0. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 21. Penghitungan Faktor Berwujud**

No	Formula	Batasan	Skor	Kategori
1.	$Mi + 1,5 SDi < X < Mi + 3SDi$	$29,25 < X < 36$	30 - 36	Sangat Puas
2.	$Mi < X < Mi + 1,5 SDi$	$22,5 < X < 29,25$	23 - 29	Puas
3.	$Mi - 1,5 SDi < X < Mi$	$15,75 < X < 22,5$	16 - 22	Tidak Puas
4.	$Mi - 3SDi < X < Mi - 1,5 SDi$	$9 < X < 15,75$	9 - 15	Sangat Tidak Puas

**Keterangan:**  $Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(9 \times 4) + (9 \times 1)] = 22,5$  ,  $SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(9 \times 4) - (9 \times 1)] = 4,5$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan siswa SMP

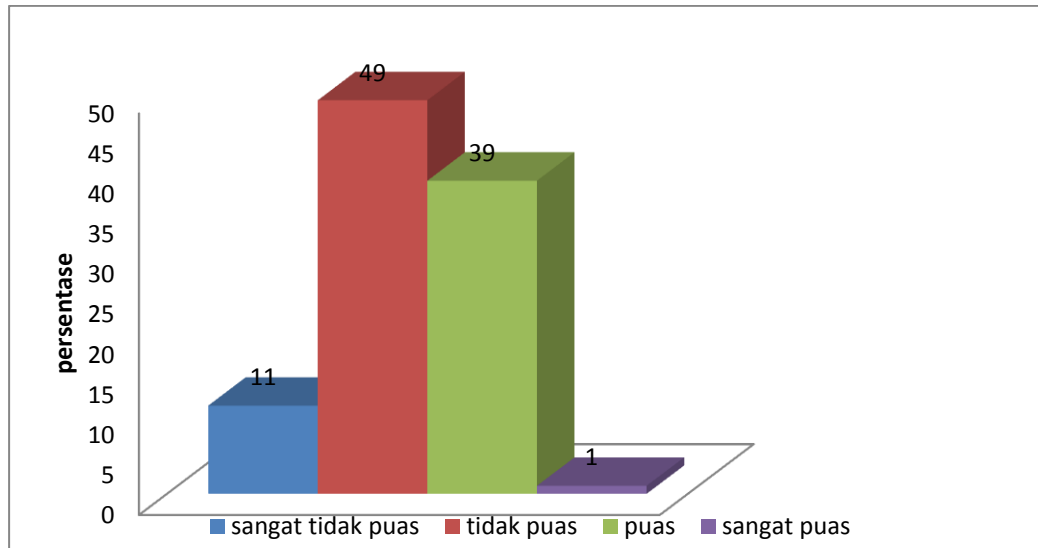
BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan faktor yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan faktor berwujud adalah sebagai berikut:

**Tabel 22. Kategorisasi Faktor Berwujud**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
30 - 36	1	1	Sangat Puas
23 - 29	39	39	Puas
16 - 22	49	49	Tidak Puas
9 - 15	11	11	Sangat Tidak Puas
Total	100	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud adalah tidak puas dengan pertimbangan rerata sebesar 21,01. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud yang berkategori sangat puas 1 orang atau 1%, puas 39 orang atau 39%, tidak puas 49 orang atau 49% dan sangat tidak puas 11 orang 11%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud:



**Gambar 27. Diagram tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan berdasarkan faktor berwujud**

## B. Pembahasan

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan adalah tidak puas dengan rerata sebesar 86,56. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan yang berkategori sangat puas 0 orang atau 0%, puas 46 orang atau 46%, tidak puas 53 orang atau 53% dan sangat tidak puas 1 orang 1%.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan SMPBIAS Giwangan Yogyakarta pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa tidak mampu menikmati jasa layanan sarana dan prasarana yang disediakan untuk ekstrakurikuler. Dengan terbatasnya jasa layanan dan sarana dan prasarana yang ada, maka akan dapat menghambat produktifitas latihan atau produktifitas kerja. Agar mampu mendapatkan

antusias dan tingkat kepuasan yang baik dari pengguna jasa layanan sarana dan prasarana, maka jasa layanan sarana dan prasarana harus mampu diciptakan sebaik mungkin. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka pihak sekolah harus mampu memberikan perubahan yang signifikan terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler agar proses ekstrakurikuler dapat berjalan sesuai dengan program dan tujuan yang ada.

Menurut Sunarto dalam Martha Kusumah AW (2010: 10), kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dengan mengikuti latihan ekstrakurikuler panahan, maka siswa akan merasakan kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Tingkat kepuasan yang baik menjadi cermin kualitas sarana dan prasarana yang tersedia sehingga akan menjadi pengaruh bagi siswa sendiri untuk terus melanjutkan latihan atau tidak. Perasaan puas akan menjadi dasar siswa untuk menikmati fasilitas yang ada.

Kualitas sarana dan prasarana adalah sebuah modal utama untuk terjaminnya perjalanan latihan panahan tersebut. Setiap cabang olahraga memiliki karakteristik masing-masing sehingga setiap cabang olahraga membutuhkan sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan terpenuhinya sarana dan prasarana, maka proses latihan akan berjalan dengan maksimal. Selain itu, tujuan latihan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai akan mudah tercapai dengan baik. Terpenuhinya sarana dan prasarana serta meningkatnya motivasi berlatih, maka proses latihan akan berjalan dengan baik. Pengaruh sarana dan prasarana sangatlah

besar, di mana siswa tidak akan bisa melaksanakan latihan karena tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai akan menambah keyakinan siswa terhadap kegiatan apa yang mereka ikuti. Secara khusus dalam penelitian ini siswa memiliki tingkat kepuasan baik, sehingga minat terhadap ekstrakurikuler panahan selanjutnya akan semakin baik. Pemberian layanan harus mampu memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan standar olahraga tersebut.

Cabang olahraga panahan merupakan olahraga dengan target dan menggunakan alat yang mahal. Penyediaan sarana dan prasarana yang baik akan mampu mendukung siswa dalam mengembangkan bakat dan minatnya tanpa terhalang oleh kualitas pelayanan. Selain sarana dan prasarana, cabang olahraga panahan memiliki beberapa faktor yang mampu mempengaruhi prestasi siswa, diantaranya yaitu: mental, kemampuan fisik dan keterampilan. Dalam proses peningkatan keterampilan dan kemampuan secara fisik maupun psikis harus didukung dengan kualitas sarana dan prasarana yang baik.

Program latihan yang diberikan dalam ekstrakurikuler panahan akan mudah dilaksanakan oleh siswa secara maksimal dengan dukungan dari dalam dan dari luar. Adanya sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan minat siswa dalam mengikuti latihan. Peningkatan minat latihan ini harus dapat dimanfaatkan oleh pelatih atau guru untuk memaksimalkan program latihan. Peningkatan keterampilan dan kemampuan siswa akan maksimal apabila proses latihan dapat tepat sasaran. Latihan beban berlebih dengan menggunakan alat yang tepat dan pola latihan yang

sesuai, maka peningkatan keterampilan dan kemampuan akan tercapai. Kegiatan ekstrakurikuler memiliki manfaat yang besar dalam memberikan kesempatan untuk meningkatkan dan memperbaiki keterampilan yang dimiliki.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan adalah tidak puas dengan pertimbangan rerata sebesar 86,56. Tingkat kepuasan siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terhadap jasa layanan sarana dan prasarana ekstrakurikuler panahan yang berkategori sangat puas 0 orang atau 0%, puas 46 orang atau 46%, tidak puas 53 orang atau 53% dan sangat tidak puas 1 orang 1%.

#### **B. Implikasi**

1. Tingkat kepuasan siswa sebagai tolok ukur seberapa kualitas jasa layanan sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Evaluasi terhadap tingkat keberhasilan pelaksanaan ekstrakurikuler panahan dapat tercermin pada tingkat kepuasan siswa.

#### **C. Saran**

1. Pemberian sarana dan prasarana latihan yang memadai akan mampu membantu siswa untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan bermainnya.
2. Pelatih harus mampu memberikan program latihan yang baik dan dikemas sedemikian rupa sehingga siswa dapat termotivasi mengikuti latihan.



#### **D. Keterbatasan Penelitian**

1. Instrumen penelitian kurang luas lingkungannya sehingga memungkinkan ada unsur-unsur yang lebih penting tidak masuk/tidak terungkap dalam instrumen penelitian.
2. Peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam hal waktu, biaya, maupun kemampuan berpikir dan bekerja. Namun besar harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus S. Suryobroto. 2004. *Diktat Mata Kuliah Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Anas Sudijono.(1996). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- J Supranto.(2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Martha Kusumah AW. (2010). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Lapangan Bulutangkis Depok Sport Center*.Skripsi.Yogyakarta: FIK UNY.
- Munawar.(2012). *Prediksi Prestasi Panahan Ronde Nasional Berdasarkan Daya Tahan Otot Lengan, Ketajaman Penglihatan, dan Kecemasan Pada Atlet PPLP Panahan Jawa Tengah*.Tesis.Surakarta: Pascasarjana UNS.
- Rambat Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridho Gata Wijaya. 2013. *Tingkat Kepuasan Siswa Kelas X SMA Negeri 1 Sedayu Terhadap Sarana dan Prasarana Penjas Sekolah*. Skripsi. Yogyakarta: FIK UNY.
- Rindra Gravidha Nara Puspaka.(2012). *Tingkat Kepuasan Atlet Pada Jasa Pelatihan Sekolah Sepak Bola di Kota Sukoharjo*.Skripsi.Yogyakarta: FIK UNY.
- Soepartono. 2000. *Sarana dan Prasarana Olahraga*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Sugiyono.(2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, Hadi. 1991. *Analisa Butir untuk Instrumen*. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tri Ani Hastuti.(2008). *Kontribusi Ekstrakurikuler Bola Basket Terhadap Pembibitan Atlet dan Peningkatan Kesegaran Jasmani.Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*. (Volume 3, Nomor 3, April 2008). Hlm 62-69.

<http://ikhwannakhwat.blogspot.com> (Situs ini diakses pada tanggal 01 Maret 2015 melalui pencarian cepat google pada pukul 13.00 WIB).

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 203/UN.34.16/PP/2015  
Lamp. : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

19 Maret 2015

Yth. : Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
cq. Kepala Biro Administrasi Pembangunan  
Setda. Provinsi DIY  
Jl. Malioboro, Yogyakarta

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Furi Nike Susanti  
NIM : 11601241032  
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR)

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 20 Maret s.d 21 Maret 2015  
Tempat/obyek : SMP BIAS Giwangan Yogyakarta  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan



Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ds. Rampus Agus Sudarko, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :  
1. Kepala Sekolah SMP BIAS Giwangan Yogyakarta  
2. Kaprodi. PJKR  
3. Pembimbing TAS  
4. Mahasiswa ybs.

## Lampiran 2. Keterangan SMP BIAS Giwangan Yogyakarta

 **SEKOLAH ISLAM BERWAWASAN INTERNASIONAL**  
**SMP BINA ANAK SHOLEH**  
**YOGYAKARTA**   
*Boarding School* 1000 BERSAMA SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI  
DUA DASA WARSA BIAS  
Generasi Emas Indonesia 2030

Jl. Imogiri Timur 200 A Mendungan, Giwangan Yogyakarta  
Jl. Mendung Warih 145 Giwangan Yogyakarta Telp. 0274 746 7906 Fax.: 0274 410350

### SURAT KETERANGAN

No : 215/B/SMPIT.BIAS/IV/2015

Kepala Sekolah SMPIT Bina Anak Sholeh Yogyakarta menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Furi Nike Susanti  
NIM : 11601241032  
Prodi : PJKR  
Judul : Tingkat Kepuasan Siswa SMPIT BIAS Giwangan Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan

Telah melaksanakan penelitian di SMPIT Bina Anak Sholeh Yogyakarta. Adapun penelitian dilaksanakan pada 6 April 2015.

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 April 2015


Kepala Sekolah



Aya Andawiyah, SE

## Lampiran 3. Ijin SETDA

operator1@yahoo.com

**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

---

**SURAT KETERANGAN / IJIN**  
070/REG/577/3/2015

Membaca Surat : **DEKAN FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN** Nomor : **203/UN.34.16/PP/2015**  
Tanggal : **19 MARET 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**


Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;  
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.  
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:  
Nama : **FURI NIKE SUSANTI** NIP/NIM : **11601241032**  
Alamat : **FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN, PJKR, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Judul : **TINGKAT KEPUASAN SISWA SMP BIAS GIWANGAN YOGYAKARTA TERHADAP JASA LAYANAN SARANA DAN PRASARANA EKSTRAKULIKULER PANAHAN**  
Lokasi : **DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY**  
Waktu : **19 MARET 2015 s/d 19 JUNI 2015**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **19 MARET 2015**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan

  
Dra. Puji Astuti, M.Si  
NIP. 19600225 198503 2 006

Tembusan:

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY
4. DEKAN FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN

## Lampiran 4. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682  
Fax (0274) 555241  
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id  
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/1061  
1804/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/REGN/577/3/2015 Tanggal : 19 Maret 2015
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada : Nama : FURI NIKE SUSANTI  
No Mhs/ NIM : 11601241032  
Pekerjaan : Mahasiswa PPs UNY  
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Yudik Prasetyo, M Kes.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TINGKAT KEPUASAN SISWA SMP BIAS GIWANGAN YOGYAKARTA TERHADAP JASA LAYANAN SARANA DAN PRASARANA EKSTRAKURIKULER PANAHAN
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 19 Maret 2015 s/d 19 Juni 2015  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

FURI NIKE SUSANTI

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 20-3-2015  
Kepala  
  
Dis. HERI KARYAWAN  
NIP. 195911141989031004



- Tembusan Kepada :  
Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY  
3. Ka. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta  
4. Kepala SMP BIAS Yogyakarta



## Lampiran 5. Surat Permohonan *Expert Judgement*

Hal : Permohonan Pemberian Judgement

Kepada :

Yth. Ibu Tri Ani Hastuti, M.Pd.

Dengan Hormat ,

Untuk keperluan penelitian skripsi, saya memohon kepada Ibu Tri Ani Hastuti, M.Pd. agar dapat memberikan *Expert Judgement* dalam angket yang saya buat. Angket penelitian ini berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan” (terlampir).

Demikian surat permohonan ini dibuat, saya berharap kepada Ibu berkenan untuk memberikan *Expert Judgement*. Atas terkabulnya permohonan ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Yudik Prasetyo M.Kes

NIP 198208152005011002

Peneliti



Furi Nike Susanti

NIM. 11601241032

## Lampiran 6. Surat Keterangan *Expert Judgement*

### Surat Keterangan Expert Judgement

#### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Ani Hastuti, M.Pd.

NIP : 197209042001122001

Menerangkan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi Saudara :

Nama : Furi Nike Susanti

NIM : 11601241032

Jurusan/Prodi : PJKR

Judul TAS : "Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap  
Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan"

Telah memenuhi Syarat sebagai Instrumen penelitian guna pengambilan data.

Yang Memvalidasi



Tri Ani Hastuti, M.Pd.

NIP 197209042001122001

## **Lampiran 7. Surat Permohonan Penelitian**

### **Lembar Permohonan**

**Kepada :**

**Yth. Siswa-siswi SMP BIAS Giwangan Yogyakarta**

**Di tempat**

Disampaikan dengan hormat, bahwa sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan yang bertujuan untuk mendapatkan masukan tentang Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta. Maka saya memohon bantuan siswa-siswi SMP BIAS Giwangan Yogyakarta untuk mengisi kuesioner.

Kuesioner ini berjumlah seluruhnya 35 butir pertanyaan. Pengisian kuesioner dilakukan dalam jangka waktu lima menit setelah kuosioner ini siswa-siswi SMP BIAS Giwangan Yogyakarta terima, dan akan kami ambil kembali setelah jangka waktu yang telah kami sediakan tersebut.

Atas perhatian dan bantuan serta partisipasinya, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, 01 April 2015  
Peneliti

Furi Nike Susanti  
NIM. 11601241032

## Lampiran 8. Angket Uji Coba

### ANGKET UJICOBA PENELITIAN

#### Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan

---

Nama Saya : Furi Nike Susanti

Mahasiswa : PJKR UNY

Saat ini sedang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Siswa SMP Bina Anak Sholeh (BIAS) Giwangan Yogyakarta Terhadap Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan".

Oleh karena itu saya dengan rendah hati mohon kesediaan saudara sebagai Responden siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta untuk mengisi angket ujicoba ini. Identitas dan jawaban saudara akan sangat kami rahasiakan, apapun jawaban dari saudara tidak akan berpengaruh terhadap nilai. Namun jawaban yang sebenarnya sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### A. Identitas Responden

Nama :

Kelas :

No Induk :

#### B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama

2. Pilihlah salah satu alternative jawaban sesuai dengan kenyataan dan tanggapan anda yang sebenarnya dengan memberikan tanda *check list(v)* pada tempat yang telah disediakan. Alternatife jawaban tersebut adalah:

SP : jika anda sangat puas dengan pernyataan tersebut

P : jika anda puas dengan pernyataan tersebut

TP : jika anda tidak puas dengan pernyataan tersebut

STP : jika anda sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut

Contoh :

No	Pernyataan	Pilihan			
		SP	P	TP	STP
1	Terhadap ketepatan waktu menyiapkan bantalan	v			

No	A. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Keandalan	SP	P	TP	STP
1	Ketepatan waktu menyiapkan bantalan				
2	Ketepatan waktu menyiapkan <i>face target</i>				
3	Prosedur peminjaman alat-alat panahan				
4	Prosedur pengembalian alat-alat panahan				
5	Tidak ada kesiapan gudang panahan saat jam kerja				
6	Peminjaman alat panahan diberikan sesuai kebutuhan				
7	Jumlah alat-alat panahan tidak diberikan sesuai kebutuhan				
8	Kelengkapan peralatan praktek ekstrakurikuler panahan yang ada				
9	Terhadap pendataan peralatan panahan				
	B. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Ketanggapan	SP	P	TP	STP
10	Busur diperbaharui saat mengalami kerusakan				
11	Anak panah diperbaharui saat mengalami kerusakan				
12	Bantalan dibiarkan saat mengalami kerusakan				
13	<i>Face target</i> diperbaharui saat mengalami kerusakan				
14	Pembaharuan berbagai komponen yang terdapat pada busur saat mengalami kerusakan				
15	Antusiasme sekolah menanggapi saran kritik terkait dengan lapangan panahan				
16	Ketanggapan sekolah terhadap kurangnya perlengkapan panahan				

17	Peminjaman lapangan panahan sangat sulit				
	<b>C. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Keyakinan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
18	Keamananbantalan yang tersedia				
19	Keamanan pemakaian peralatan panahan				
20	Tidak adanya gundukan tanah dibelakang sasaran				
21	Kerajinan petugas gudang dalam penataan peralatan panahan				
22	Bantuan petugas gudang dalam pengambilan peralatan panahan				
23	Pemahaman prosedur pemakaian peralatan panahan sangat kurang				
	<b>D. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor empati</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
24	Pelatih tidak sabar dalam mengarahkan siswa terkait penggunaan peralatan panahan				
25	Adanya petunjuk penggunaan peralatan panahan				
26	Kepedulian pelatih dalam membantu mengidentifikasi alat praktik panahan				
27	Pemberian contoh praktik dengan alat panahan yang sederhana sampai bertahap kealat yang lebih kompleks pada siswa yang kurang paham				
28	Sekolah memfasilitasi lapangan panahan yang baik				
29	Kepahaman sekolah mengenai kebutuhan praktik ekstrakurikuler panahan				
30	Tidak ada pelayanan khusus dari sekolah saat				

	siswa mengalami cedera akibat menggunakan peralatan panahan				
	<b>E. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor berwujud</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
31	Lapangan panahan dirasa aman dan nyaman				
32	Lapangan panahan dirasa tidak terganggu atau mengganggu kegiatan diluar sekolah				
33	Lokasi lapangan panahan tidak mudah dijangkau oleh siswa				
34	Lapangan panahan memenuhi kapasitas jumlah siswa				
35	Lapangan panahan memiliki arah angin				
36	Kestandaran garis lapangan pada lapangan panahan				
37	Kondisi rumput lapangan				
38	Kecanggihan peralatan panahan yang digunakan				
39	Busur tidak layak pakai				
40	Kelayakan anak panah				
41	Kelayakan penopang bantalan				
42	Kelayakan bantalan				
43	Kelayakan <i>face target</i>				



TABULASI DATA UJICOBA INSTRUMEN PENELITIAN

NO RESP.	Kemudahan									Kemanggunan									Kevalidan									Empati									Berwujud									Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43			
1	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	4	1	2	2	2	3	3	4	3	2	1	3	2	4		1	3	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	93			
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136				
3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1	2	3	3	4	4	3	3	134				
4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	122				
5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	127				
6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4													163				
7	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	1	4	3	4	4	4	4	104			
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	153				
9	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	133				
10	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	150				
11	3	4	3	4	2	3	2	4		3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	123				
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	132			
13	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	1	2	1	4	4	3	3	4	4	4	123				
14	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	139			
15	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	1	4	3	2	4	1	4	4	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	118			
16	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	3	4	129			
17	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	128			
18	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	135		
19	3	3	4	4	1	4	1	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	2	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	133			
20	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140			
21	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	157			
22	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	120			
23	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	121		
24	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	1	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	126			
25	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	132			
26	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	116			
27	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	1	4	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	117			

### Lampiran 10. Uji Validitas dan Reabilitas

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA LAYANAN SARANA DAN PRASARANA EKSTRAKURIKULER PANAHAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43							
0																																																		
1	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1			
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	1	4	3	2	4	4	3	2	3	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	1	4	1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
05	03	07	05	00	06	06	05	06	05	05	06	04	04	06	06	0	0	05	06	02	07	05	03	04	04	06	05	05	06	05	05	05	00	06	00	06	08	06	01	05	06	03	06	08	07	06	07			
49	81	01	44	46	81	91	37	61	99	32	71	87	89	17	50	36	47	57	72	82	29	31	19	69	78	74	70	14	35	63	97	30	04	29	29	54	20	43	24	50	54	68	91	6	6	6	6			
7	1	5	3	8	2	8	8	5	6	7	5	9	2	3	1	6	9	1	8	8	8	9	4	7	3	3	3	3	4	4	5	4	9	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

WARNA KUNING YANG TIDAK VALID

## Lampiran 11. Angket Penelitian

### ANGKET PENELITIAN

#### Tingkat Kepuasan Siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta Terhadap Jasa Layanan Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan

---

Nama Saya : Furi Nike Susanti

Mahasiswa : PJKR UNY

Saat ini sedang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Siswa SMP Bina Anak Sholeh (BIAS) Giwangan Yogyakarta Terhadap Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler Panahan".

Oleh karena itu saya dengan rendah hati mohon kesediaan saudara sebagai Responden siswa SMP BIAS Giwangan Yogyakarta untuk mengisi angket ini. Identitas dan jawaban saudara akan sangat kami rahasiakan, apapun jawaban dari saudara tidak akan berpengaruh terhadap nilai. Namun jawaban yang sebenarnya sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### C. Identitas Responden

Nama :

Kelas :

No Induk :

#### D. Petunjuk Pengisian

3. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama

4. Pilihlah salah satu alternative jawaban sesuai dengan kenyataan dan tanggapan anda yang sebenarnya dengan memberikan tanda *check list(v)* pada tempat yang telah disediakan. Alternatife jawaban tersebut adalah:

SP : jika anda sangat puas dengan pernyataan tersebut

P : jika anda puas dengan pernyataan tersebut

TP : jika anda tidak puas dengan pernyataan tersebut

STP : jika anda sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut

Contoh :

No	Pernyataan	Pilihan			
		SP	P	TP	STP
1	Terhadap ketepatan waktu menyiapkan bantalan	v			

No	F. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Keandalan	SP	P	TP	STP
1	Ketepatan waktu menyiapkan bantalan				
2	Ketepatan waktu menyiapkan <i>face target</i>				
3	Prosedur peminjaman alat-alat panahan				
4	Prosedur pengembalian alat-alat panahan				
5	Peminjaman alat panahan diberikan sesuai kebutuhan				
6	Jumlah alat-alat panahan tidak diberikan sesuai kebutuhan				
7	Kelengkapan peralatan praktek ekstrakurikuler panahan yang ada				
8	Terhadap pendataan peralatan panahan				
	G. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Ketanggapan	SP	P	TP	STP
9	Busur diperbaharui saat mengalami kerusakan				
10	Anak panah diperbaharui saat mengalami kerusakan				
11	Bantalan dibiarkan saat mengalami kerusakan				
12	<i>Face target</i> diperbaharui saat mengalami kerusakan				
13	Pembaharuan berbagai komponen yang terdapat pada busur saat mengalami kerusakan				
14	Antusiasme sekolah menanggapi saran kritik terkait dengan lapangan panahan				
15	Peminjaman lapangan panahan sangat sulit				
	H. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Keyakinan	SP	P	TP	STP

16	Keamananbantalan yang tersedia				
17	Keamanan pemakaian peralatan panahan				
18	Kerajinan petugas gudang dalam penataan peralatan panahan				
19	Bantuan petugas gudang dalam pengambilan peralatan panahan				
	<b>I. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor empati</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
20	Pelatih tidak sabar dalam mengarahkan siswa terkait penggunaan peralatan panahan				
21	Adanya petunjuk penggunaan peralatan panahan				
22	Kepedulian pelatih dalam membantu mengidentifikasi alat praktik panahan				
23	Pemberian contoh praktik dengan alat panahan yang sederhana sampai bertahap kealat yang lebih kompleks pada siswa yang kurang paham				
24	Sekolah memfasilitasi lapangan panahan yang baik				
25	Kepahaman sekolah mengenai kebutuhan praktik ekstrakurikuler panahan				
26	Tidak ada pelayanan khusus dari sekolah saat siswa mengalami cedera akibat menggunakan peralatan panahan				
	<b>J. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor berwujud</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
27	Lapangan panahan dirasa tidak terganggu atau mengganggu kegiatan diluar sekolah				

28	Lapangan panahan memenuhi kapasitas jumlah siswa				
29	Lapangan panahan memiliki arah angin				
30	Kondisi rumput lapangan				
31	Kecanggihan peralatan panahan yang digunakan				
32	Kelayakan anak panah				
33	Kelayakan penopang bantalan				
34	Kelayakan bantalan				
35	Kelayakan <i>face target</i>				

Lampiran 12.Rekapitulasi Data Penelitian

TABULASI DATA PENELITIAN  
TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP JASA LAYANAN SARANA DAN PRASARANA EKSTRAKURIKULER PANAHAN

NO.	RESP	Keandalan								Ketanggaban							Kevakianan					Empati					Berwujud												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
1	2	2	3	3	3	2	3	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	19	1	2	2	1	3	3	3	3	3	20	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	25	2	1	4	3	3	1	1	4	17	1	2	2	3	12	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	20		
3	1	2	2	1	4	3	3	2	18	3	1	4	3	1	1	4	17	1	2	1	6	2	2	3	3	2	2	3	18	2	2	1	1	3	3	3	21		
4	2	2	1	1	4	2	4	3	19	1	2	2	1	3	3	15	2	2	1	1	6	1	4	4	3	4	4	3	23	1	2	2	1	1	2	1	16		
5	3	2	4	4	3	3	4	4	27	2	2	1	1	4	4	3	17	2	2	1	6	1	4	4	3	4	3	1	20	2	2	1	1	2	2	1	16		
6	4	4	3	3	4	2	4	4	28	3	3	3	3	3	4	1	20	3	3	4	3	13	1	4	3	3	2	3	17	3	3	4	2	4	4	2	28		
7	4	4	3	3	4	2	4	4	28	3	3	3	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13	1	1	2	2	1	11	3	4	4	3	1	2	2	2	22		
8	2	2	3	3	3	2	4	3	22	3	3	4	4	4	3	4	25	3	3	3	12	3	2	2	1	1	2	3	14	3	4	3	1	2	2	1	4	21	
9	3	3	3	4	3	3	1	17	2	1	3	2	2	2	4	16	2	2	2	3	9	2	1	3	2	3	2	1	14	2	3	2	2	2	1	3	1	16	
10	2	1	2	1	2	4	2	14	1	3	3	1	2	3	4	17	2	3	3	1	9	2	2	3	3	2	3	4	19	2	3	2	3	3	2	3	1	22	
11	1	2	2	1	4	4	3	3	20	3	3	4	1	3	3	4	21	3	3	2	10	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	1	2	2	1	3	18		
12	2	2	1	1	3	3	2	16	3	3	2	3	3	2	4	20	1	2	2	1	6	2	3	3	3	3	3	2	19	2	3	2	2	2	2	1	1	3	18
13	3	3	3	1	3	3	3	3	22	2	1	3	3	2	1	3	15	2	2	1	6	3	4	4	3	2	3	3	22	1	2	2	1	3	4	4	4	25	
14	3	3	3	2	3	2	3	19	2	1	3	3	2	3	3	17	3	3	2	2	10	4	1	2	2	1	3	3	16	2	2	1	1	2	3	3	3	20	
15	3	3	3	3	2	4	3	3	24	1	2	2	1	3	3	16	1	2	2	1	6	4	2	2	1	1	3	4	17	3	4	3	3	3	3	3	2	27	
16	1	2	2	1	3	3	3	2	17	2	2	1	1	4	3	16	2	2	1	1	6	3	3	3	3	3	3	4	22	3	3	2	3	3	3	3	3	26	
17	2	2	1	1	3	3	3	2	17	2	3	3	2	3	3	18	4	4	3	3	14	3	4	3	3	3	3	3	22	2	3	3	2	3	3	3	3	25	
18	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	21	1	2	2	1	6	2	2	3	3	2	3	2	17	3	3	3	2	2	3	3	3	24	
19	4	4	3	3	3	2	2	2	23	2	2	2	3	2	2	4	17	1	2	2	1	6	4	3	3	2	3	20	2	4	1	2	2	2	3	2	2	20	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	20	2	2	1	1	6	2	3	2	2	2	3	3	17	2	3	2	2	3	3	3	3	24	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	1	2	2	1	6	3	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	3	3	3	3	3	23	
22	3	3	3	3	3	3	2	22	1	1	2	3	3	2	3	15	2	2	1	1	6	2	3	3	3	1	1	2	15	3	2	1	2	3	3	3	3	23	
23	1	2	2	1	1	4	1	1	13	1	1	4	1	1	1	13	1	2	2	1	6	2	3	3	1	1	1	3	14	2	2	2	1	1	1	1	1	13	
24	2	2	1	1	3	2	3	3	17	3	3	2	4	4	3	2	21	2	2	1	1	6	2	3	4	4	3	23	1	2	2	1	1	2	2	1	4	16	
25	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	3	3	3	3	1	4	19	2	3	3	2	10	2	3	3	2	2	2	17	2	2	1	1	2	2	1	1	1	16
26	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2	2	3	3	3	3	18	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	2	3	2	16	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	2	17	3	3	2	1	3	2	3	3	1	21	
28	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	3	2	4	4	4	24	3	2	2	3	10	1	4	1	2	2	2	13	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24	
29	3	2	3	3	3	3	3	3	23	1	2	3	2	3	3	16	1	2	2	1	6	2	4	2	2	1	1	14	3	3	1	2	4	3	3	3	3	25	



30	1	2	2	1	4	2	2	4	18	2	3	2	3	4	3	2	19	2	2	1	1	6	3	1	2	2	1	2	4	15	4	3	3	3	3	3	3	3	28
31	2	2	1	1	4	1	4	4	19	1	2	2	1	4	4	1	15	1	2	2	1	6	3	2	2	1	1	2	3	14	3	2	3	2	2	3	3	3	24
32	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	1	1	1	2	3	13	1	2	2	1	6	3	2	2	1	1	3	3	15	2	3	2	3	1	2	2	1	3	19
33	4	4	3	3	3	4	3	27	4	4	3	3	4	3	4	25	2	2	1	1	6	2	1	2	2	1	2	3	13	2	4	1	2	2	2	1	1	4	19
34	4	4	3	3	3	4	24	4	3	4	3	4	3	4	2	4	24	1	2	2	1	6	4	1	2	2	1	3	16	1	2	2	1	3	3	4	4	24	
35	3	3	2	4	3	4	4	3	25	1	4	1	3	3	4	4	20	2	2	1	1	6	4	1	2	1	3	2	12	2	2	1	1	3	2	4	3	17	
36	4	4	4	2	3	3	1	4	25	3	4	4	4	4	2	4	24	2	2	1	1	6	4	4	3	2	1	4	23	3	4	3	3	3	4	4	3	30	
37	3	3	3	2	2	2	4	19	2	2	2	2	4	4	2	18	1	2	2	1	6	1	2	3	2	2	3	15	2	2	1	3	3	3	3	3	23		
38	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	2	2	3	3	2	17	2	2	1	1	6	3	2	3	3	2	3	18	3	3	1	2	2	3	3	3	23		
39	3	3	3	2	3	3	2	22	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	3	2	17	1	2	2	1	2	2	3	3	19	
40	1	2	2	1	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	4	24	1	2	2	1	6	4	1	2	2	1	3	4	17	2	2	1	1	3	4	4	4	25	
41	2	2	1	1	4	1	3	3	17	3	4	4	3	3	3	23	2	2	1	1	6	4	2	2	1	3	2	15	3	4	1	2	3	1	4	4	25		
42	4	4	2	2	4	1	3	4	24	3	2	3	3	4	1	3	19	1	2	2	1	6	4	1	2	2	1	3	16	1	4	1	3	3	2	4	3	25	
43	3	3	2	3	1	1	2	2	17	2	2	2	2	2	2	16	2	2	1	1	6	4	2	2	1	1	3	4	17	3	3	2	3	2	3	2	3	24	
44	1	2	2	1	2	3	4	3	18	3	3	3	3	2	2	18	3	2	2	3	10	2	1	2	2	1	2	14	1	3	2	3	2	3	3	3	23		
45	2	2	1	1	1	4	2	3	16	3	3	1	4	3	2	3	19	4	4	3	2	13	3	2	2	1	1	2	3	14	2	3	2	3	1	2	4	4	25
46	4	4	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	2	2	18	3	2	3	2	10	2	3	3	2	2	3	2	17	3	3	3	2	2	3	2	3	23		
47	4	4	4	4	3	2	3	3	27	3	2	3	3	3	17	1	2	2	1	6	2	4	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	1	2	2	1	3	21	
48	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	2	2	3	3	2	18	2	2	1	1	6	1	3	4	3	3	3	2	19	3	3	3	2	2	1	1	3	21	
49	1	2	2	1	3	2	4	3	18	3	3	2	4	3	3	20	3	3	3	3	12	1	3	4	4	3	3	1	19	3	4	2	3	3	3	3	3	27	
50	2	2	1	1	4	2	4	3	19	3	4	2	4	3	3	21	3	3	3	3	12	1	1	2	2	1	3	1	11	3	4	3	2	1	2	1	4	22	
51	4	4	3	2	3	3	2	2	23	2	4	2	3	2	18	3	3	2	2	10	1	2	2	1	1	2	3	12	3	3	3	3	2	2	1	1	3	21	
52	4	4	4	3	4	1	3	2	25	2	3	3	4	4	2	3	21	3	2	3	11	4	1	2	2	1	3	16	2	3	3	3	1	2	2	1	3	20	
53	3	3	3	4	2	3	2	3	23	1	2	2	1	3	4	2	15	3	2	1	2	8	1	2	2	1	1	10	3	3	1	2	2	2	1	1	3	17	
54	3	3	2	3	4	2	4	21	2	2	1	1	4	4	2	16	4	4	3	3	14	1	3	4	3	3	4	2	20	1	2	2	1	1	2	2	1	3	15
55	4	4	3	3	3	2	3	3	25	3	2	2	3	3	3	18	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	3	19	2	2	1	1	2	2	1	1	3	15	
56	3	4	4	4	4	1	4	4	28	3	4	2	3	4	3	21	1	2	2	1	6	2	4	4	3	3	3	22	2	3	2	2	1	2	2	1	3	18	
57	1	2	2	1	3	4	3	2	18	3	3	4	3	2	2	20	2	2	1	1	6	4	3	4	2	2	3	1	19	2	1	2	3	2	2	1	1	3	17
58	2	2	1	1	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	11	1	1	2	1	3	2	12	3	3	3	3	2	2	1	1	3	21	
59	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	10	1	2	2	1	3	2	12	1	2	2	1	3	2	1	3	3	21	
60	3	3	2	2	3	3	2	2	20	1	2	2	1	3	3	14	3	3	3	2	10	3	4	4	3	3	4	24	2	2	1	1	3	4	2	2	2	19	
61	4	4	3	3	3	2	3	3	25	2	2	1	1	3	2	13	4	3	3	3	13	1	3	3	3	2	3	17											
62	3	3	4	4	4	2	3	3	26	2	3	3	3	3	2	18	3	3	3	3	12	1	3	3	2	2	3	16	2	3	3	2	2	3	3	3	3	24	
63	4	4	3	3	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	2	18	1	2	2	1	6	1	4	4	4	2	2	3	2	20	2	3	2	2	2	3	3	3	24

64	4	4	3	2	3	3	2	2	23	3	3	3	3	2	2	17	2	2	1	17	2	2	1	6	1	4	4	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	3	3	24
65	4	4	3	3	4	2	3	3	26	3	3	1	3	3	2	17	1	2	2	1	2	1	6	2	4	4	4	4	4	2	24	1	2	2	1	2	1	3	15	
66	4	4	3	3	3	2	4	3	26	1	2	2	1	4	2	14	2	2	1	1	6	2	1	1	2	1	3	2	13	2	2	1	1	2	2	1	1	3	15	
67	1	2	2	1	4	2	3	3	18	2	2	1	1	3	3	2	14	1	2	2	1	6	2	2	2	1	2	4	14	3	3	3	2	3	3	3	3	26		
68	2	2	1	1	2	2	2	3	15	2	1	3	3	2	1	15	2	2	1	1	6	2	2	2	3	3	2	4	18	3	3	2	2	1	2	3	3	22		
69	2	2	3	3	3	4	3	3	23	3	2	2	3	3	3	4	21	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	4	22	3	3	3	3	3	3	3	27			
70	2	3	3	3	2	2	2	2	20	4	2	2	2	3	3	4	20	2	3	3	2	10	3	3	3	2	3	2	18	3	2	2	3	2	2	3	2	20		
71	2	2	1	1	2	4	3	1	16	2	1	2	2	3	2	16	2	2	3	2	8	3	3	4	2	2	2	16	2	3	1	2	1	2	4	2	18			
72	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	2	3	2	18	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	3	27			
73	3	3	3	3	2	4	3	24	3	4	3	4	4	3	2	23	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	27			
74	3	3	3	3	2	4	3	24	3	3	3	3	3	2	20	1	2	2	1	6	3	1	2	1	3	2	14	2	14	2	3	2	3	3	3	3	25			
75		4	2	4	4	1	4	4	23	1	2	2	1	4	4	1	15	2	2	1	6	2	2	2	2	1	1	14	3	3	2	3	3	3	2	3	4	26		
76	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	1	1	3	3	3	15	3	3	2	10	2	3	3	2	3	2	18	3	2	3	3	2	3	2	3	2	22			
77	3	3	3	3	1	3	3	2	21	3	3	3	3	2	4	21	3	3	2	10	2	2	2	2	2	2	1	13	3	3	2	2	3	3	3	2	24			
78	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	21			0									0	3	3	3	3	1	2	2	1	3	21		
79	3	3	3	3	2	2	2	2	21	1	2	3	2	1	1	4	14	3	3	1	8	2	3	3	3	1	2	2	16	3	1	1	2	2	1	1	2	15		
80	3	3	3	3	2	2	2	2	21	3	3	3	3	2	2	19	3	3	2	10	3	3	3	3	3	2	3	20	2	3	2	2	2	2	1	1	3	18		
81	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	2	3	2	18	2	2	2	8	2	2	3	3	3	2	3	4	20	3	3	3	2	1	2	1	2	19		
82	3	3	4	3	3	2	4	3	25		2	2	3	3	2	14	3	4	2	1	10	2	3	4	3	3	3	2	20	3	3	3	2	2	1	1	3	20		
83	4	4	3	3	3	4	4	2	27	1	2	2	1	3	3	1	13	3	3	2	10	2	3	3	3	3	4	21	1	2	2	1	1	2	1	1	3	15		
84	3	3	3	3	3	1	1	3	20	2	2	1	1	2	4	14	1	2	2	1	6	4	2	3	3	1	4	20	2	2	1	1	2	2	1	1	4	16		
85	3	3	2	3	1	2	3	3	20	3	3	3	4	3	1	2	19	2	2	1	6	3	2	2	3	4	3	2	19	3	2	3	3	2	2	1	1	3	20	
86	2	2	2	2	3	2	3	3	19	1	4	1	4	4	3	2	18	3	3	2	11	2	1	2	2	1	4	2	14	2	2	3	3	1	2	2	1	2	18	
87	3	3	3	2	2	2	3	3	21	2	2	3	3	3	2	18	3	3	2	11	2	2	2	2	1	1	4	13	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	18	
88	3	3	3	3	4	3	3	3	25	2	4	3	4	3	3	22	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	3	19	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24		
89	3	3	3	4	3	2	3	3	24	3	2	2	4	3	3	2	19	2	3	3	11	1	4	3	3	3	3	20	1	2	2	1	1	2	1	3	15			
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	12	3	3	3	4	4	4	25	2	2	1	1	2	2	1	1	3	15			
91	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	2	2	1	1	1	3	21		
92	3	3	2	3	3	1	4	4	23	4	4	4	4	3	3	25	1	2	2	1	6	4	1	2	3	3	3	16	3	4	3	3	3	3	3	3	2	27		
93	3	3	3	2	3	3	3	23	2	2	2	3	3	2	16	2	2	1	1	6	1	2	2	2	1	1	3	12	3	4	3	3	1	2	1	1	3	22		
94	3	3	3	3	2	3	3	23	1	2	2	1	4	3	2	15	1	2	2	1	6	2	3	3	3	2	2	19	4	4	3	3	2	2	1	1	3	23		
95	3	3	3	3	3	2	4	2	23	2	2	1	4	3	2	15	2	2	1	6	2	2	3	3	2	3	2	17	2	2	2	2	3	3	3	2	3	22		
96	3	3	3	3	4	2	3	3	24	3	2	2	3	3	2	18	3	3	3	12	2	3	3	2	2	3	17	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25			
97	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	3	3	2	17	2	2	2	8	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3	19		
98	3	3	4	3	3	3	4	3	26	1	2	2	1	3	2	14	3	3	2	11	3	1	2	2	1	3	15	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	19		
99	3	3	3	3	4	3	4	3	26	2	2	1	1	3	2	13	2	2	2	8	3	2	2	2	1	3	14	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	18		
100	3	3	3	4	3	2	2	3	23	3	2	2	3	2	18	3	4	3	4	14	2	2	2	2	1	1	3	1	12	2	2	1	1	2	3	3	3	19		

### Lampiran 13. Statistika Penelitian

**Statistics**

		Kepuasan	Keandalan	Ketanggapan	Keyakinan	Empati	Berwujud
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		86.5600	21.9200	18.1300	8.4800	17.0200	21.0100
Median		87.0000	23.0000	18.0000	8.0000	17.0000	21.0000
Mode		86.00	23.00	18.00	6.00	17.00	24.00
Std. Deviation		8.29302	3.44269	2.99378	2.78336	3.80850	4.39351
Range		49.00	15.00	12.00	14.00	25.00	30.00
Minimum		59.00	13.00	13.00	.00	.00	.00
Maximum		108.00	28.00	25.00	14.00	25.00	30.00

**KEPUASAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	59	1	1.0	1.0	1.0
	68	1	1.0	1.0	2.0
	69	1	1.0	1.0	3.0
	72	1	1.0	1.0	4.0
	73	1	1.0	1.0	5.0
	74	4	4.0	4.0	9.0
	76	2	2.0	2.0	11.0
	78	3	3.0	3.0	14.0
	79	4	4.0	4.0	18.0
	80	3	3.0	3.0	21.0
	81	7	7.0	7.0	28.0
	82	1	1.0	1.0	29.0
	83	3	3.0	3.0	32.0
	84	4	4.0	4.0	36.0
	85	4	4.0	4.0	40.0
	86	8	8.0	8.0	48.0

**KEPUASAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	59	1	1.0	1.0	1.0
	68	1	1.0	1.0	2.0
	69	1	1.0	1.0	3.0
	72	1	1.0	1.0	4.0
	73	1	1.0	1.0	5.0
	74	4	4.0	4.0	9.0
	76	2	2.0	2.0	11.0
	78	3	3.0	3.0	14.0
	79	4	4.0	4.0	18.0
	80	3	3.0	3.0	21.0
	81	7	7.0	7.0	28.0
	82	1	1.0	1.0	29.0
	83	3	3.0	3.0	32.0
	84	4	4.0	4.0	36.0
	85	4	4.0	4.0	40.0
	86	8	8.0	8.0	48.0
	87	6	6.0	6.0	54.0
	88	5	5.0	5.0	59.0
	89	6	6.0	6.0	65.0
	90	5	5.0	5.0	70.0
	91	6	6.0	6.0	76.0
	92	2	2.0	2.0	78.0
	93	3	3.0	3.0	81.0
	94	5	5.0	5.0	86.0
	95	2	2.0	2.0	88.0
	96	5	5.0	5.0	93.0
	97	2	2.0	2.0	95.0
	101	1	1.0	1.0	96.0
	105	1	1.0	1.0	97.0
	106	2	2.0	2.0	99.0
	108	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KEANDALAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.0	1.0	1.0
	14	2	2.0	2.0	3.0
	15	1	1.0	1.0	4.0
	16	3	3.0	3.0	7.0
	17	6	6.0	6.0	13.0
	18	6	6.0	6.0	19.0
	19	6	6.0	6.0	25.0
	20	5	5.0	5.0	30.0
	21	11	11.0	11.0	41.0
	22	7	7.0	7.0	48.0
	23	17	17.0	17.0	65.0
	24	13	13.0	13.0	78.0
	25	7	7.0	7.0	85.0
	26	7	7.0	7.0	92.0
	27	5	5.0	5.0	97.0
	28	3	3.0	3.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**KETANGGAPAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	5	5.0	5.0	5.0
	14	7	7.0	7.0	12.0
	15	10	10.0	10.0	22.0
	16	9	9.0	9.0	31.0
	17	11	11.0	11.0	42.0
	18	16	16.0	16.0	58.0
	19	10	10.0	10.0	68.0

**KETANGGAPAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	5	5.0	5.0	5.0
	14	7	7.0	7.0	12.0
	15	10	10.0	10.0	22.0
	16	9	9.0	9.0	31.0
	17	11	11.0	11.0	42.0
	18	16	16.0	16.0	58.0
	19	10	10.0	10.0	68.0
	20	10	10.0	10.0	78.0
	21	12	12.0	12.0	90.0
	22	1	1.0	1.0	91.0
	23	2	2.0	2.0	93.0
	24	4	4.0	4.0	97.0
	25	3	3.0	3.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**KEYAKINAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	6	46	46.0	46.0	47.0
	8	6	6.0	6.0	53.0
	9	2	2.0	2.0	55.0
	10	16	16.0	16.0	71.0
	11	12	12.0	12.0	83.0
	12	10	10.0	10.0	93.0
	13	4	4.0	4.0	97.0
	14	3	3.0	3.0	100.0

**KEYAKINAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	6	46	46.0	46.0	47.0
	8	6	6.0	6.0	53.0
	9	2	2.0	2.0	55.0
	10	16	16.0	16.0	71.0
	11	12	12.0	12.0	83.0
	12	10	10.0	10.0	93.0
	13	4	4.0	4.0	97.0
	14	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**EMPATI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	10	1	1.0	1.0	2.0
	11	2	2.0	2.0	4.0
	12	6	6.0	6.0	10.0
	13	5	5.0	5.0	15.0
	14	12	12.0	12.0	27.0
	15	6	6.0	6.0	33.0
	16	10	10.0	10.0	43.0
	17	14	14.0	14.0	57.0
	18	6	6.0	6.0	63.0
	19	10	10.0	10.0	73.0
	20	13	13.0	13.0	86.0
	21	2	2.0	2.0	88.0
	22	5	5.0	5.0	93.0

**EMPATI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	10	1	1.0	1.0	2.0
	11	2	2.0	2.0	4.0
	12	6	6.0	6.0	10.0
	13	5	5.0	5.0	15.0
	14	12	12.0	12.0	27.0
	15	6	6.0	6.0	33.0
	16	10	10.0	10.0	43.0
	17	14	14.0	14.0	57.0
	18	6	6.0	6.0	63.0
	19	10	10.0	10.0	73.0
	20	13	13.0	13.0	86.0
	21	2	2.0	2.0	88.0
	22	5	5.0	5.0	93.0
	23	3	3.0	3.0	96.0
	24	2	2.0	2.0	98.0
	25	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**BERWUJUD**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	13	1	1.0	1.0	2.0
	14	1	1.0	1.0	3.0
	15	8	8.0	8.0	11.0
	16	5	5.0	5.0	16.0
	17	3	3.0	3.0	19.0




**BERWUJUD**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	13	1	1.0	1.0	2.0
	14	1	1.0	1.0	3.0
	15	8	8.0	8.0	11.0
	16	5	5.0	5.0	16.0
	17	3	3.0	3.0	19.0
	18	8	8.0	8.0	27.0
	19	8	8.0	8.0	35.0
	20	8	8.0	8.0	43.0
	21	10	10.0	10.0	53.0
	22	7	7.0	7.0	60.0
	23	7	7.0	7.0	67.0
	24	11	11.0	11.0	78.0
	25	9	9.0	9.0	87.0
	26	3	3.0	3.0	90.0
	27	7	7.0	7.0	97.0
	28	2	2.0	2.0	99.0
	30	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 14. Kartu Bimbingan

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Fun Nise Susanti  
 NIM : 11001041032  
 Program Studi : PJKR  
 Pembimbing : Yudit Prasetyo, M. Kes

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda Tangan
1	27-11-2014	Konfirmasi awal	
2	17-12-2014	Bimbingan Bab I - II	
3	26-01-2015	Bimbingan BAB III	
4	29-02-2015	Bimbingan dan revisi angket penelitian	
5	04-03-2015	Bimbingan angket penelitian	
6	08-04-2015	Bimbingan hasil penelitian	
7	06-05-2015	Bimbingan BAB IV-V dan revisi hasil penelitian	
8	30-05-2015	Revisi keseluruhan	
9	10-06-2015	Persetujuan untuk ujian skripsi	

Ketua Jurusan PGR,



Drs. Amat Komari, M.Si.  
 NIP. 19620422 199001 1 001.

**Lampiran 15. Dokumentasi**



**Gambar 1**



**Gambar 2**



**Gambar 3**



**Gambar 4**



**Gambar 5**



**Gambar 6**



**Gambar 7**