

BAB 2

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Hakikat Tingkat Kepuasan

Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “suatu proses respon terhadap kebutuhan konsumen” (Suryanto, 2017, hlm. 130). Jika dilihat dari kosa katanya, kata secara umum “kepuasan atau (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap” (Kotler & Keller, 2008, hlm. 138). Untuk pengertian dari kepuasan pelanggan merupakan “suatu proses respon terhadap kebutuhan konsumen”, untuk kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan, berhubungan dengan apa yang di harapkan dengan realisasinya menurut Richard L Oliver (dalam Suryanto, 2017, hlm. 130). Suatu kepuasan individu merupakan ketercapaian dari suatu produk maupun jasa, di atas merupakan uraian dari pengertian dari tingkat kepuasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan merupakan kepuasan dari seseorang atau individu terhadap suatu produk yang dihasilkan tersebut dengan sesuai harapan individu tersebut sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang positif atau merasa senang terhadap produk tersebut, dan sebaliknya ada yang tidak puas dengan hasil produk tersebut yang di ekspresikan negatif atau merasa kecewa. Jadi tingkat kepuasan itu tergantung dari produk tersebut apakah bisa memuaskan pelanggan atau malah sebaliknya, tingkat kepuasan seseorang itu tergantung dengan keinginan diri sendiri karena tingkat kepuasan seseorang itu berbeda-beda jika semakin terlengkapi keinginan suatu pelanggan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan tersebut.

2.1.2 Faktor-Faktor Tingkat Kepuasan

Terdapat faktor yang bisa mempengaruhi yaitu menurut Supranto (dalam Purnama, 2019, hlm. 13). menyatakan dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan, dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

- 1) Faktor keandalan (*Reability*)
Keandalan adalah faktor kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.
- 2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)
Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.
- 3) Faktor keyakinan (*confidence*)
Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.
- 4) Faktor empati (*emphaty*)
Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.
- 5) Faktor berwujud (*tangible*)
Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

2.1.3 Metode Tingkat Kepuasan

Tidak hanya faktor – faktor saja yang dapat melihat seberapa puas pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang ditawarkan akan tetapi ada juga metode yang digunakan dalam beberapa perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Ada beberapa metode yang digunakan yaitu untuk yang pertama sistem keluhan dan saran setiap perusahaan perlu memberikan kesempatan bagi para pelanggan saran, pendapat maupun keluhan. Untuk yang kedua yaitu survei kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada para pelanggan pernyataan bisa menyangkut dua hal misalnya harapan pelanggan atas atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan untuk yang selanjutnya responden atau pelanggan diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu, tentang masalah yang berkaitan dengan penawaran perusahaan dan saran untuk perbaikan. Untuk yang ketiga dinamakan *Ghost shopping* metode ini bisa dilakukan dengan (cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan saingan yang dimaksudkan untuk menemukan kelemahan dan kelebihan produk pesaing. Selanjutnya dinamakan dengan *Lost customer analysis* yaitu perusahaan mendatangi pelanggan yang telah menghetikan pembeliannya, tujuannya untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya pemberhentian dan sebagainya menurut Tjiptono (dalam Indrawati, 2011).

Informasi tersebut bisa bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna. Meskipun suatu perusahaan sudah melakukan Langkah yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan atau pengguna akan tetapi adanya faktor eksternal dan faktor internal.

2.1.4 Pengertian Sarana Prasarana Olahraga

Terkait dengan sarana prasarana secara umum maka pengertian dari sarana dan prasarana olahraga adalah “semua benda baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, yang diperlukan untuk menunjang penyelenggaraan olahraga baik secara langsung maupun tidak langsung” (Nugroho, 2019, hlm. 45). Jadi sarana prasarana merupakan salah satu bagian yang penting untuk pelaksanaan kegiatan olahraga seperti contoh pada olahraga permainan bola basket dengan adanya lapangan basket, ring basket serta perlengkapan lainnya yang sesuai dengan standar, disamping itu juga bisa digunakan untuk kegiatan agar lebih efektif.

2.1.5 Sarana Prasarana Standar Permainan Bola Basket

Sarana Prasarana memiliki standar agar sesuai dengan ketentuan yang terdapat di peraturan olahraga tersebut, salah satunya untuk permainan bola basket adanya alat penunjang untuk memainkan olahraga tersebut diantaranya ada bola standar yang dapat dipakai dalam permainan bola basket harus memiliki syarat sebagai berikut :

Bola terbuat dari kulit, karet atau bahan sintesis lainnya. bola ukuran 7 (keliling lingkaran 749-780 mm dan berat 567-650 gram) untuk putra, sedangkan untuk putri ukuran 6 (keliling lingkaran 726-737 mm dan berat 510-567 gram). Ada 3 ukuran bola menurut kelompok pemain, yaitu bola ukuran 5 untuk pemain tingkat Sekolah Dasar baik putra maupun putri. Bola ukuran 8 untuk pemain tingkat Sekolah Menengah Pertama putra dan putri, Sekolah Menengah Atas putri, serta putri senior. Bola 7 untuk kelompok pemain Sekolah Menengah Atas putra dan putra senior. menurut Nuril Ahmadi (dalam Esysananta, 2020).

Untuk standar ukuran standar papan pantul pada bola basket adalah berukuran panjang 1,80 meter dan lebar 1,05 meter papan ini bisa berupa kayu (papan) setebal 3 cm - 5 cm atau terbuat dari bahan *fiberglass* (kaca berserat) yang tidak mudah pecah/rusak. Kemudian diberi lis (garis bingkai) selebar 5 cm. Di tengah papan pantul tersebut harus dibuat kotak dengan ukuran panjang 59 cm dan lebar 45 cm, letaknya 45 cm dari garis bingkai atas bagian dalam. Di bawah garis bingkai kotak tadi, dipasang ring atau cincin besar dari besi berdiameter 45 cm dengan ketebalan maksimal 20 mm. Agar kuat, cincin besi ini dilas/lekatkan pada sebuah lempengan besi lagi sehingga mudah disatukan dengan papan pantul. Kemudian sisi ring bagian bawah (yang menghadap ke lantai) di beri pengait agar mudah memasang jaringnya. Ukuran jaring kira-kira 30 – 40 cm panjangnya dengan lubang agak besar di bawahnya untuk memudahkan bola keluar/mudah dilalui bola. Tinggi papan dari lantai adalah 2,90 meter diukur dari sisi papan paling bawah (paling dekat ke lantai), atau setinggi 3,05 meter bila diukur dari lantai sampai ke ring (bukan jaring/cincin besi). Untuk lapangan basket yang bisa dibangun atau dibuat di alam terbuka maupun dalam gedung. Permukaan lapangan harus datar dan rata agar pantulan bola dan mudah dikontrol/kuasai. Lapangan dalam gedung biasanya berlantai kayu atau semen, sedangkan diluar ruangan atau gedung sebaiknya berlantai semen saja sebab jika menggunakan kayu akan mudah

kropos atau rusak akibat seringnya terkena sinar matahari atau dihujam air hujan. Ukuran lapangan basket yang standar adalah 28 x 15 meter dari ukuran ini, masih boleh ditambah maksimal 2 meter untuk panjangnya dan 1 meter untuk lebarnya. Didalam lapangan harus ada tiga lingkaran dengan ukuran yang sama yaitu berdiameter 1,8 meter, satu berada di tengah-tengah yang dipakai untuk memulai sebuah pertandingan, dan untuk dua lainnya berada di daerah ring masing-masing yang digunakan untuk *jump ball* atau *free throw* (merayah bola/lemparan bebas) menurut (Djami, 2018, hlm. 18).

Berikut adalah ketentuan garis pada daerah *free throw*, tembakan tiga angka :

Untuk daerah garis *free throw* dibuat sejajar dengan masing-masing *endline* (garis batas pada sisi yang pendek) dan panjangnya 3,60 m. Untuk daerah tembakan tiga angka adalah dua garis sejajar memanjang dari tegak lurus *endline*, dengan sisi terluar 6,75 m dari titik di lantai tegak lurus tepat dengan titik tengah keranjang lawan. Jarak titik ini dari sisi dalam *endline* adalah 1,57 m, serta setengah lingkaran dengan jari-jari 6,25 m diukur terhadap sisi luar keliling dari titik pusat (titik yang sama seperti yang dijelaskan di atas) yang bertemu dengan garis-garis sejajar menurut Perbasi (dalam Eryananta, 2020).

Berikut ketentuan Sarana dan Prasarana olahraga berdasarkan PP 89 ayat 2 tahun 2007 (dalam Purnama, 2019, hlm. 22) :

- a. Ruang dan tempat berolahraga yang sesuai persyaratan teknis cabang olahraga.
lingkungan yang terbebas dari polusi air, udara, dan suara.
- b. Keselamatan yang sesuai dengan persyaratan keselamatan bangunan.
keamanan yang dinyatakan dengan terpenuhinya persyaratan sistem pengamanan.
- c. Kesehatan yang dinyatakan dengan tersedianya perlengkapan medik dan kebersihan.

Berikut ketentuan Sarana dan Prasarana olahraga berdasarkan PP 89 ayat 3 tahun 2007 (dalam Purnama, 2019, hlm. 22) :

- a. Perlengkapan dan peralatan yang sesuai persyaratan teknis cabang olahraga.
- b. Keselamatan yang sesuai dengan persyaratan keselamatan perlengkapan dan peralatan.
- c. Kesehatan yang dinyatakan dengan dipenuhinya persyaratan kebersihan dan higienis.
- d. Pemenuhan syarat produk yang ramah lingkungan.

2.1.5 Pengertian, Fungsi Dan Standar Gedung Olahraga

Dalam olahraga tidak terlepas dari sarana prasarana atau penunjang yang dibutuhkan oleh setiap individu yang ingin melakukan kegiatan tersebut salah satu dari sarana tersebut yaitu Gedung olahraga, Gedung Olahraga adalah “gedung yang digunakan untuk kegiatan olahraga pada ruangan utamanya, tetapi juga memiliki beberapa ruangan lain yang melengkapinya” menurut (Pambudi, 2020).

Peraturan Menteri Pemuda Dan Olahraga nomor 0445 tahun 2014 pasal 1 menyatakan standar sarana prasarana olahraga berupa bangunan gedung olahraga merupakan kriteria minimal mengenai berbagai aspek yang berhubungan dengan gedung dan lingkungan sekitar gedung yang digunakan untuk kegiatan olahraga atau penyelenggaraan kegiatan keolahragaan menurut Pemenpora dalam (Pambudi, 2020).

Pemerintah melalui Kementrian Pemuda Dan Olahraga mengeluarkan standarisasi Gedung Olahraga di Indonesia yang memiliki tujuan agar setiap fasilitas olahraga memiliki kesamaan dalam standar baik mutu maupun kriteria keselamatan dan keamanan yang dimiliki Gedung Olahraga dikarenakan dalam berolahraga akan melibatkan massa yang besar. Ruang lingkup standar meliputi Tipologi gedung olahraga, lokasi, zona dan sirkulasi, arena, fasilitas pemain, ruang pengelola pertandingan/kegiatan, fasilitas media, fasilitas pengelola gedung olahraga, fasilitas penonton, fasilitas keamanan dan keamanan, fasilitas komunikasi (*display board*), utilitas bangunan, pencegah bahaya kebakaran, struktur dan bahan menurut Pemenpora dalam (Pambudi, 2020).

Dapat disimpulkan bahwa standar Gedung Olahraga yang mempunyai standarisasi agar sesuai dengan ketentuan serta aturan yang sudah di terapkan maka dari itu pengelola dari Gedung Olahraga tersebut bisa memenuhi tentang peraturan yang sudah di terapkan.

2.1.6 Pengertian Pengguna dan Pelanggan

Di setiap terdapatnya sarana prasarana yang diberikan pasti ada orang yang menggunakan fasilitas tersebut untuk kebutuhan mereka sendiri yaitu disebut sebagai pengguna, pengertian dari pengguna adalah orang yang menggunakan menurut KBBI, dan pengertian dari pelanggan adalah “Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan” menurut Nasution dalam (Jayanti, 2015), dengan itu adanya suatu bisnis di bidang olahraga seperti mempunyai Gedung Olahraga maka terdapatnya

seorang pengguna maupun pelanggan tetap tidak tetap yang membutuhkan fasilitas berada pada Gedung Olahraga tersebut.

2.1.7 Sarana Prasarana GOR Bola Basket Sudirman Kabupaten Garut

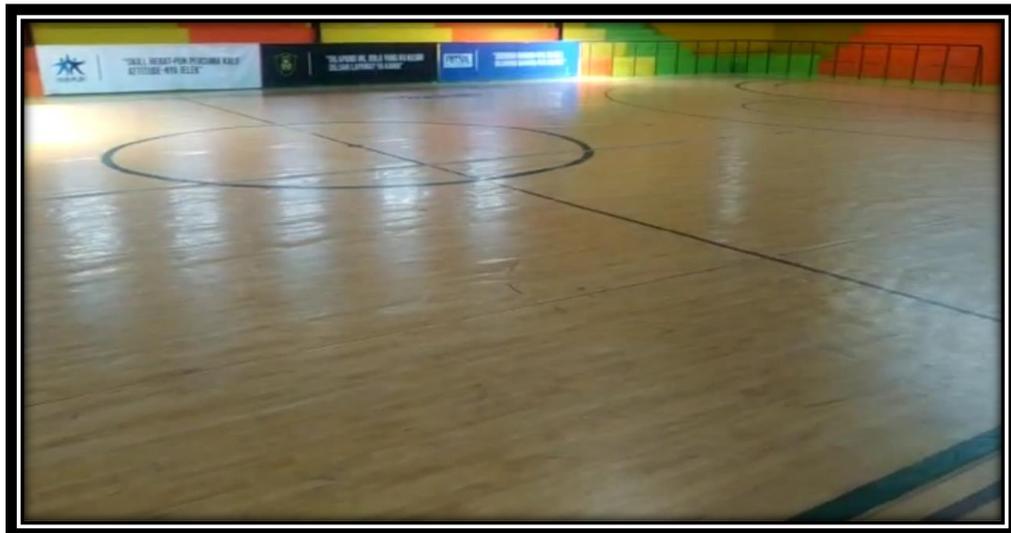
GOR merupakan salah satu kebutuhan fasilitas umum yang bisa digunakan untuk siapapun. Dengan adanya fasilitas atau tempat GOR, maka terdapat gedung olahraga yang terletak di Kabupaten Garut dengan nama GOR Sudirman yang terletak di Kota Kulon, Kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat, dengan adanya fasilitas GOR tersebut di Kabupaten Garut maka masyarakat Garut bisa menggunakan fasilitas sarana prasarana tersebut karena adanya lapangan basket *indoor* atau di ruangan tertutup. Tempat GOR Sudirman tersebut terletak strategis di pusat Garut Kota yang mudah di akses oleh kendaraan apapun untuk jam operasional yang di tentukan oleh pihak GOR Sudirman adalah dari pukul 07.00 – 22.00 Waktu Indonesia Bagian Barat, untuk pegawai pihak Sudirman diperbolehkan pulang pukul 23.00 karena harus membersihkan area GOR Sudirman. Di GOR Sudirman ini terdapat fasilitas yang cukup lengkap dan masih terawat sarana prasarananya karena di Garut hanya terdapat 2 GOR yang menyediakan lapangan basket indoor atau di dalam ruangan, salah satunya adalah GOR Sudirman dan untuk tempat yang satu lagi yaitu SOR Ciateul, untuk GOR Sudirman yaitu berstatus kepemilikan Swasta dan untuk SOR Ciateul berstatus kepemilikan Pemerintah. Untuk penyewaan lapangan basket di GOR Sudirman yaitu bisa dilakukan dengan cara datang ke tempat langsung, dan bisa juga dilakukan dengan menghubungi nomor via *whatapp* yang sudah disediakan oleh pihak GOR Sudirman, untuk pelayanan kebutuhan terkait sarana prasarana di lapangan basket cukup lengkap, dengan pelayanan yang cukup baik dari para petugas di GOR Sudirman.

- a) Lapangan yang terdapat di GOR Sudirman yaitu indoor yang sudah sesuai dengan standar internasional yang berukuran 28 meter dengan lebar 15 meter atau 28 x 15 meter, serta papan pantul yang mengikuti standar internasional juga yaitu berukuran 1,80m x 1,20 meter, berikut merupakan

foto dari lapangan basket gor Sudirman. Terdapat juga peyangga besi untuk jarak penonton dengan lapangan bola basket di GOR Sudirman.



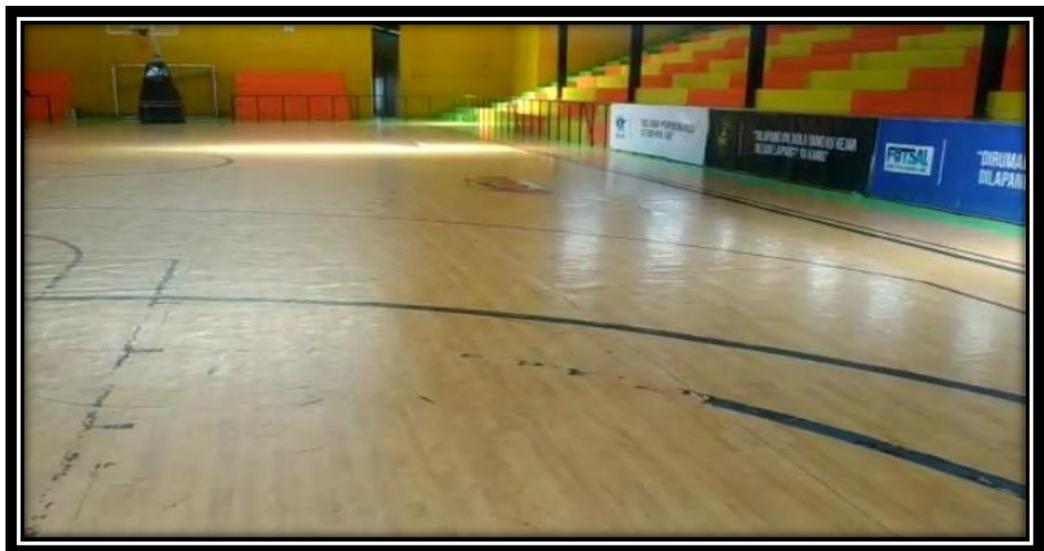
Gambar 2.1 Lapangan GOR Bola Basket dari Sudut kanan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.2 Lapangan GOR bola basket dari bagian tengah
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.3 Lapangan GOR bola basket dari sudut ujung kanan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.4 Lapangan GOR bola basket dari sudut ujung kiri
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.5 Lapangan GOR bola basket Keseluruhan
(Sumber : <https://www.instagram.com/p/B0tEns7FZQ-/>)



Gambar 2.6 Ring bola basket
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

- b) Didalam lapangan *indoor* GOR Sudirman terdapat sarana prasarana yang menunjang kebutuhan pengguna agar menjaga kebersihan lapangan tersebut maupun menjaga lingkungan serta sarana prasarana yang sudah disediakan yaitu berupa Jam digital, alarm peringatan ketika sudah habis waktu

menggunakan lapangan basket tersebut, tong sampah, bola basket yang berukuran gg 7 dan gg 6 berjumlah 9 bola, corong dengan berjumlah 20, papan score, maupun *table* yang disediakan untuk *timer*, *scoring sheets* ketika adanya pertandingan yang di adakan di GOR Sudirman. Serta pihak Sudirman pun menyediakan 1 tong sampah yang letaknya ada di dekat dengan pintu keluar agar tetap terjaga kebersihan lingkungan lapangan basket GOR Sudirman tersebut dan enak dipandang.



Gambar 2.7 Papan skor yang sedang tidak menyala
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.8 Papan skor yang sedang menyala
(Sumber : <https://www.instagram.com/p/B2LYXHJ0WO/>)



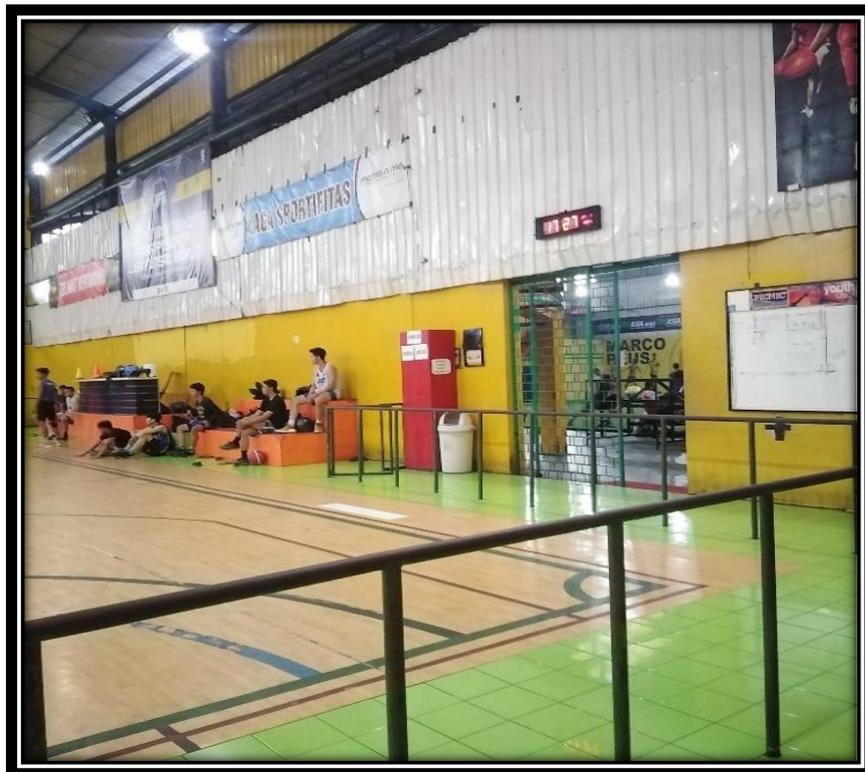
Gambar 2.9 Bola Basket ukuran gg 6
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.10 Bola basket ukuran gg 7
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.11 Corong/Cone
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.12 Jam Digital, dan Tong Sampah
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

- c) Untuk Sarana Prasarana lainnya yang juga menunjang kebutuhan pengguna lapangan basket GOR Sudirman disediakan 1 toilet dengan kebersihan yang cukup terjaga tidak terlalu kotor, untuk ukuran toilet tersebut adalah 1,5 x 2 meter, untuk luas dari kamar ganti pakaian berukuran 3m x 3m serta terdapat juga gudang penyimpanan barang fasilitas sarana dan prasarana dengan berukuran 3m x 3m untuk masing-masing ruangan maupun toilet terdapat pencahayaan dari lampu yang cukup terang isi dari ruangan gudang tersebut adalah tempat penyimpanan alat-alat atau sarana prasarana yang disediakan oleh pihak GOR Sudirman kepada pengguna. Di lapangan basket GOR Sudirman juga terdapat ventilasi yang cukup karena untuk masuknya udara agar tidak terlalu pengap di ruangan yang tertutup penting sekali ventilasi ini karena pengguna GOR Sudirman tersebut bisa menghirup udara yang masuk lewat ventilasi, terdapat juga pencahayaan yang terang pada lapangan basket, penggunaan pencahayaan pada lapangan pun sangat dibutuhkan ketika sudah menjelang sore hari atau cuaca sudah menjadi gelap. Terdapat juga kapasitas penonton yang luas yang terbuat dari keramik berwarna hijau, kuning dan oren seperti berbentuk anak tangga, tetapi jika kondisi hujan yang sangat lebat terkadang atap GOR Sudirman mengalami kebocoran akan tetapi untuk meminimalisir lapangan tersebut agar tidak licin maka pihak Sudirman juga menyediakan alat untuk membersihkan air yang menetes ke lapangan. Adapun terdapat fasilitas lainnya yang tersedia yaitu terdapat kantin, jadi untuk pengguna GOR tersebut ketika membutuhkan air mineral karena sesudah habis berolahraga pasti yang dirasakan pengguna tersebut lelah, haus atau lapar tidak perlu jauh-jauh untuk keluar dari GOR Sudirman karena adanya kantin maka pengguna tersebut lebih mudah menemukan cemilan, air minum dan kebutuhan lainnya.



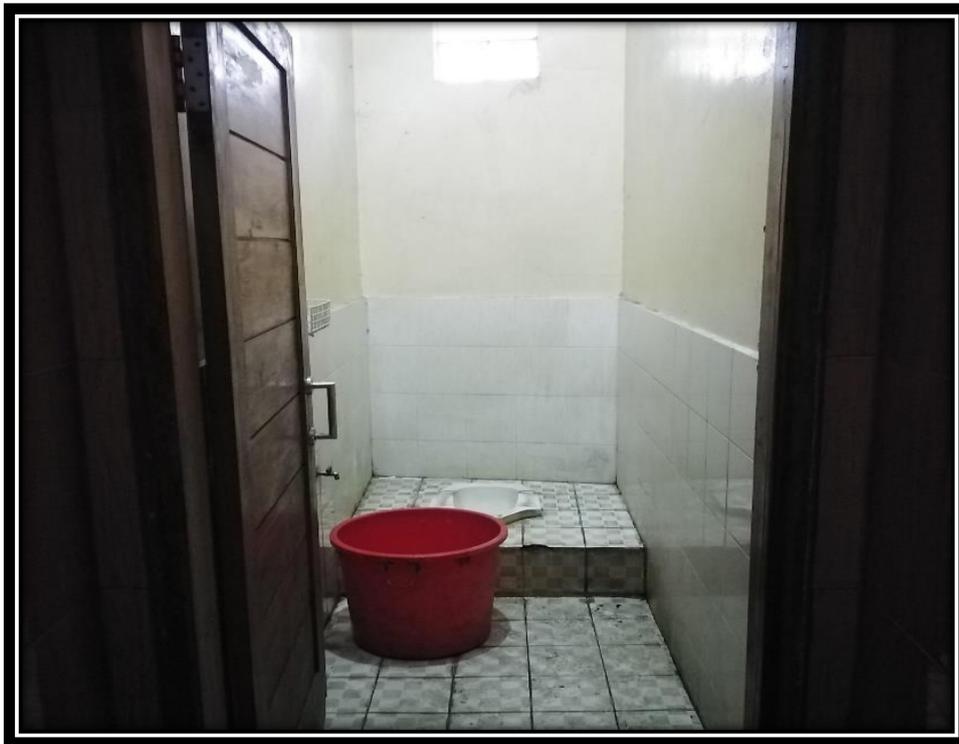
Gambar 2.13 Tribun Penonton, Ventilasi, dan Lampu Penerangan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.14 Kamar Ganti Pakaian
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.15 Gudang Penyimpanan Sarana Prasarana
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.16 Toilet
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.17 Kantin
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

- d) dengan adanya sarana sumber daya manusia seperti petugas GOR untuk menjaga ketertiban maupun sarana prasarana yang ada di GOR Sudirman serta menjaga lingkungan agar tetap nyaman pengguna dalam menggunakan lapangan basket GOR Sudirman tersebut, dan adapun satu satpam yang berjaga di depan pintu masuk untuk rincian petugas terdapat juga 2 penjaga kantin serta penjaga GOR, untuk satu orang penjaga gor bertanggung jawab mendata pelanggan yang menyewa lapangan basket indoor tersebut. Tidak hanya itu luas lapangan parkir tersebut bisa dipakai untuk beberapa kendaraan mobil maupun motor.



Gambar 2.18 Pintu Masuk Parkir
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.19 Pintu Keluar dan Tempat Parkir Mobil
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Gambar 2.20 Lahan Parkir Motor
(Dokumentasi : Pribadi)

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan judul yang hampir sama seperti penelitian penulis, berikut merupakan hasil dari penelitian (Ernanda Brian Purnama) yang berjudul “Tingkat kepuasan atlet terhadap sarana prasarana olahraga tahun 2018/2019 di pusat Pendidikan latohan olahraga pelajar PLP DIY”. Dengan data hasil penelitian ini agar mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) Daerah Istimewa Yogyakarta, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 33 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor keandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, faktor empati, faktor berwujud. Hasil analisis data sebagai berikut. Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY didapat skor terendah (minimum) 85,00, skor tertinggi (maksimum) 125,00, rerata (mean) 104, 94, nilai

tengah (median) 106,00, nilai yang sering muncul (mode) 113,00, standar deviasi (SD) 9,84.

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY. Berdasarkan norma penilaian tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 12,12% (4 atlet), “rendah” sebesar 21,21% (7 atlet), “cukup” sebesar 30,30% (10 atlet), “tinggi” sebesar 30,30% (10 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 6,06% (2 atlet).

Adapun penelitian yang kedua yaitu dengan judul “survei kondisi sarana prasarana dan tingkat kepuasan peserta didik terhadap sarana dan prasarana penjasorkes di smp/ sederajat se-kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi tahun ajaran 2017/2018 oleh (Nadia Arisa & Firman Septiadi), dengan hasil penelitian sebagai berikut, rincian kondisi sarana dan prasarana penjasorkes pada smp/ sederajat se Kecamatan Cisaat tahun ajaran 2017/2018 adalah Rerata presentase kondisi sarana dan prasarana untuk Smpn 1 Cisaat sebesar 100% atau dalam kategori sangat ideal, kemudian Smp Islam Al Hidayah rerata presentase kondisi sarana dan prasarana sebesar 100% atau dalam kategori sangat ideal, Smp MTs Yasti 1 Cisaat Rerata presentase sarana dan prasarana sebesar 100% dalam kategori sangat ideal, rerata presentase sarana dan prasarana sebesar 100% untuk Smp Daarul Falaah termasuk kedalam kategori sangat ideal, rerata presentase kondisi sarana dan prasarana untuk Smp Islam Al-Anhar sebesar 100% dalam kategori sangat ideal, dan rerata presentase kondisi sarana prasarana untuk Smp PGRI Cisaat sebesar 53,13% atau dalam kategori cukup ideal. Untuk hasil penelitian berdasarkan rekapitulasi perhitungan luas tempat bermain/berolahraga kondisi sarana prasarana adalah rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smpn 1 Cisaat sebesar 20,25 % dalam kategori sangat kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp 1 Al-hidayah sebesar 27%

dalam kategori kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk MTs Yasti 1 Cisaat sebesar 23,95% dalam kategori kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp Daarul Falaah sebesar 13,72% dalam karegori sangat kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp Islam Al-Anhar sebesar 41,6% dalam kategori cukup ideal, dan rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp PGRI Cisaat sebesar 45% dalam kategori cukup ideal. Untuk hasil penelitian berikutnya yaitu berupa rekapitulasi tingkat kepuasan peserta didik terhadap sarana dan prasarana penjasorkes tahun ajaran 2017/2018 Smp/ sederajat se-Kecamatan Cisaatd Kabupaten Sukabumi dengan terdiri dari aspek keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Respon-siveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*Tangible*) berikut hasil dari keempat aspek tersebut yaitu rerata presentase sangat puas sebesar 16,8%, rerata presentase puas sebesar 38,8%, rerata presentase cukup puas sebesar 26,3%, kemudian rerata presentase tidak puas 13%, dan rerata presentase sangat tidak puas sebesar 5,3%.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan “kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis antar variabel yang akan diteliti, jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel”(Sugiono, 2013, hlm. 60). Dalam anggapan sementara atau hipotesisnya sebesar 70% dalam kategori sedang, jadi semakin tinggi atau kebutuhan pengguna terpenuhi maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi dan maksimal, sarana olahraga adalah terjemahan dari “*facilities*” yaitu sesuatu yang dapat digunakan dan di manfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan olahraga atau pendidikan jasmani menurut Soepartono dalam (Fitriansyah, 2015, hlm. 8), dalam olahraga prasarana didefinisikan sebagai sesuatu yang mempermudah atau memperlancar tugas dan memiliki sifat yang relatif permanen, salah satu sifat tersebut adalah susah dipindahkan menurut Soepartono dalam (Fitriansyah, 2015, hlm. 8). Jadi sarana prasarana begitu penting sebagai penunjang bagi individu yang ingin berkembang di bidang olahraga dan juga sarana prasarana merupakan bagian terpenting dari pencapaian suatu kepuasan dan tujuan individu

tersebut atau sebagai pengguna tersebut, dengan sarana dan prasarana seperti lapangan ataupun tempat berlatih ataupun alat-alat yang dibutuhkan itu sudah tersedia lengkap maka tingkat kepuasan seseorang akan tercapai, jika sarana prasarana tidak lengkap atau sarana prasarana tersebut rusak maka akan terganggu ketika individu ingin berlatih atau mencoba mengasah kemampuan yang ingin di kembangkan dan tidak tertarik atau tidak puas dengan sarana prasarana yang tidak lengkap, maka untuk itu meningkatkan tingkat kepuasan sarana prasarana tersebut harus lengkap atau sesuai dengan keinginan penggunaan, berdasarkan arti kepuasan itu sebagai “upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. pengertian dari kepuasan konsumen dapat didefinisikan “sebagai evaluasi pelanggan dari produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen” menurut Zeithaml, et al dalam (Sulistiyana, et al, 2015, hlm. 3). Berdasarkan uraian yang diatas maka penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan terhadap sarana prasarana di tempat GOR Sudirman Kabupaten Garut yang diukur menggunakan angket.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara penulis terhadap penelitian ini, jadi hipotesis merupakan “suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul” menurut (Arikunto, 2014, hlm. 110).

Berikut merupakan kriteria tingkat kepuasan menurut Steers dalam (Budiono, 2015) :

- a. 20% - 40% (kepuasan rendah)
- b. 41% - 79% (kepuasan sedang)
- c. 80% - 100% (kepuasan tinggi)

Berdasarkan kriteria di atas dalam penelitian ini jawaban sementara dari peneliti adalah hasil presentase yaitu 70% tingkat kepuasan sarana prasarana di Gor Sudirman Kabupaten Garut, jadi 70% termasuk kedalam kategori kepuasan sedang seperti kriteria yang sudah di cantumkan diatas.