



## Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Pelayanan Pelatih Klub Renang Science Swimming Team (SST) Sidoarjo

Mohammad Damang Prasetya<sup>1\*</sup>, Made Pramono<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Alamat: Kampus UNESA Lidah Wetan Surabaya

Korespondensi penulis: [mohammad.20117@mhs.unesa.ac.id](mailto:mohammad.20117@mhs.unesa.ac.id)\*

**Abstract.** *Children's education and development are crucial aspects and a primary concern for parents, especially in the field of sports. In this context, the Science Swimming Team (SST) Sidoarjo swimming club plays a strategic role in providing quality swimming training for children. This study aims to evaluate the level of parental satisfaction with the quality of services provided by the club's coaches. Using a quantitative approach and descriptive design, this study collected data through a closed-ended questionnaire distributed to 15 respondents who were parents of students at SST. The research instrument was structured based on five dimensions of service quality: tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The data obtained were then analyzed descriptively quantitatively by calculating frequency distributions and percentages to obtain a clear picture of the level of parental satisfaction. The results showed that the majority of respondents, namely 53.33%, felt quite satisfied with the services provided by the coaches, while 26.67% felt satisfied, 13.33% were less satisfied, and 6.67% were dissatisfied. The reliability and responsiveness dimensions scored highest, indicating that coaches were able to provide reliable and responsive services to parents' needs. However, the tangible and empathy dimensions still need to be improved to achieve optimal satisfaction. The implications of these findings suggest that coaches and club management need to strengthen the quality of existing facilities and infrastructure and develop a more empathetic communication approach with parents. This is crucial for creating a better relationship between coaches and parents, thereby increasing their trust and satisfaction with the services provided. Future research is recommended to expand the number of respondents and identify specific factors influencing satisfaction, so that the results obtained are more comprehensive and applicable in the context of service development in swimming clubs.*

**Keywords:** *parent satisfaction, swimming club, service quality, coach service, service dimensions.*

**Abstrak.** Pendidikan dan pengembangan anak merupakan aspek yang sangat penting dan menjadi perhatian utama bagi orang tua, terutama dalam bidang olahraga. Dalam konteks ini, klub renang Science Swimming Team (SST) Sidoarjo berperan strategis dalam menyediakan pelatihan renang yang berkualitas bagi anak-anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wali murid terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelatih di klub tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui penyebaran angket tertutup kepada 15 responden yang merupakan wali murid dari peserta didik di SST. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), dan assurance (jaminan). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung distribusi frekuensi dan persentase untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan wali murid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 53,33%, merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh pelatih, sementara 26,67% merasa puas, 13,33% kurang puas, dan 6,67% tidak puas. Dimensi reliability dan responsiveness memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa pelatih mampu memberikan layanan yang dapat diandalkan dan responsif terhadap kebutuhan wali murid. Namun, dimensi tangible dan empathy masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa pelatih dan manajemen klub perlu memperkuat kualitas sarana dan prasarana yang ada serta membangun pendekatan komunikasi yang lebih empatik kepada wali murid. Hal ini penting untuk menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelatih dan orang tua, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden dan mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan, agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan aplikatif dalam konteks pengembangan layanan di klub renang.

**Kata kunci:** kepuasan wali murid, klub renang, kualitas layanan, pelayanan pelatih, dimensi layanan.

## 1. LATAR BELAKANG

Pendidikan dan pengembangan anak adalah hal paling utama yang diperhatikan oleh setiap orang tua, terutama dalam fase usia dini yang menjadi fondasi pertumbuhan karakter dan potensi akademik maupun non-akademik (Nasir, 2014). Salah satu bentuk stimulasi yang efektif dalam mendukung perkembangan anak secara holistik adalah melalui olahraga. Olahraga tidak hanya menjadi sarana aktivitas fisik, tetapi juga media pembentukan kepribadian tangguh, disiplin, serta kemampuan bersosialisasi. Dalam konteks global yang semakin kompetitif, olahraga berperan penting dalam membentuk generasi muda yang memiliki kesehatan jasmani dan rohani yang baik, serta siap menghadapi tantangan kehidupan yang dinamis (Rusdin et al., 2023; Lauh, 2014:90). Olahraga bahkan telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern, terutama dalam kelompok usia anak dan remaja yang sangat responsif terhadap model pembinaan yang terstruktur.

Salah satu cabang olahraga yang terus berkembang dan mendapat perhatian luas adalah renang. Olahraga air ini dikenal memiliki manfaat yang komprehensif—melatih kekuatan fisik, daya tahan, koordinasi motorik, serta mendukung pertumbuhan kognitif dan emosional peserta didik (Sayekti & Lumintuarso, 2022). Di Indonesia, perkembangan olahraga renang turut didorong oleh transformasi kelembagaan, yakni perubahan nama dan logo dari Persatuan Renang Seluruh Indonesia (PRSI) menjadi Akuatik Indonesia pada Agustus 2023. Lembaga ini tidak hanya menaungi kegiatan olahraga akuatik, tetapi juga turut menjamin peningkatan kualitas pelatih melalui program pelatihan dan lisensi yang terstruktur, mulai dari tingkat daerah hingga internasional. Namun demikian, efektivitas pelatihan pelatih masih menjadi pertanyaan, mengingat pelaksanaan pelatihan yang relatif singkat sehingga menimbulkan kekhawatiran akan kedalaman pemahaman para pelatih muda mengenai metodologi kepelatihan yang komprehensif.

Klub renang sebagai ujung tombak pembinaan menjadi institusi yang sangat vital dalam menyiapkan bibit-bibit atlet potensial sejak usia dini. Klub tidak hanya berfungsi sebagai tempat latihan, tetapi juga sebagai ruang pembinaan karakter dan mental atlet. Pelatih dalam hal ini memainkan peran sentral sebagai fasilitator pembelajaran teknis sekaligus sebagai pembimbing personal anak. Kualitas layanan pelatih menjadi indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pembinaan jangka panjang. Faktor-faktor seperti keterampilan komunikasi, empati, tanggung jawab, hingga jaminan keselamatan selama latihan merupakan bagian dari *service quality* yang dinilai secara langsung oleh wali murid, sebagai pihak yang berperan aktif dalam mendukung kegiatan olahraga anak.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa persepsi wali murid terhadap layanan pelatih berpengaruh besar terhadap loyalitas mereka terhadap klub, serta partisipasi anak dalam program latihan. Nirmala (2024), dalam penelitiannya di Klub Renang YUSO Sleman, menemukan bahwa para atlet dan orang tua menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas layanan pelatih. Hasil serupa ditemukan oleh Haikal et al. (2022) dalam konteks sepak bola usia dini, di mana kualitas pelatih yang baik berbanding lurus dengan kepuasan pemain terhadap pelatihan yang diterima. Sementara itu, Andyansa dan Syafii (2022) menyoroti pentingnya gaya melatih pelatih yang komunikatif dan fleksibel dalam meningkatkan motivasi serta membangun kepercayaan antara atlet dan pelatih. Ketiga penelitian ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan program pembinaan bukan hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, melainkan juga oleh hubungan interpersonal dan persepsi layanan dari pengguna langsung, termasuk orang tua peserta.

Meskipun demikian, terdapat kesenjangan dalam literatur yang menunjukkan bahwa belum banyak penelitian yang secara khusus menelaah persepsi wali murid terhadap kualitas layanan pelatih pada klub renang baru, khususnya di daerah. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada klub dengan struktur dan sistem pembinaan yang telah mapan. Selain itu, pendekatan analisis belum sepenuhnya menggunakan lima dimensi *service quality* (tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance) secara terpadu (Wirtz & Lovelock, 2021). Dalam konteks lokal, Science Swimming Team (SST) Sidoarjo merupakan salah satu klub renang yang baru didirikan pada Agustus 2023 dan resmi terdaftar di Akuatik Indonesia pada Mei 2024. Sebagai klub baru, SST menghadapi tantangan dalam membangun reputasi dan memberikan pelayanan optimal kepada atlet dan wali murid. Hingga saat ini, belum ada kajian empiris yang secara spesifik mengevaluasi kepuasan wali murid terhadap pelayanan pelatih di klub tersebut.

Tingkat kepuasan wali murid menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan karena dapat memengaruhi partisipasi jangka panjang anak dalam kegiatan latihan dan pembinaan prestasi. Wali murid yang merasa puas akan cenderung terus mendukung program latihan anaknya, bahkan terlibat secara aktif dalam pengembangan klub. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menimbulkan penurunan partisipasi dan kepercayaan terhadap sistem pembinaan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menjawab kekosongan literatur dan memberikan informasi berbasis data terkait persepsi wali murid terhadap kualitas layanan pelatih di SST Sidoarjo.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wali murid terhadap pelayanan pelatih di klub renang *Science Swimming Team* (SST)

Sidoarjo dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan. Temuan studi ini diharapkan dapat memberi masukan konstruktif untuk manajemen klub meningkatkan kualitas layanan, serta berkontribusi secara ilmiah pada pengembangan sistem pembinaan olahraga renang di tingkat lokal maupun nasional.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Olahraga dan Manfaatnya**

Olahraga merupakan aktivitas fisik yang dilakukan secara teratur, terencana, dan sistematis untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani, kesehatan mental, serta prestasi (Sari, 2018; Rohmah & Muhammad, 2021). Menurut Undang-Undang Sistem Keolahragaan Nasional No. 3 Tahun 2005, olahraga berfungsi mendorong, membina, dan mengembangkan potensi jasmani, rohani, dan sosial masyarakat. Aktivitas ini mencakup aspek fisik, psikis, strategi, dan keterampilan motorik (Prasetyo, 2018; Yudha Isnaini & Suryansah, 2019). Secara umum, olahraga memiliki manfaat seperti meningkatkan kebugaran jasmani, menjaga kesehatan mental, membentuk karakter positif, mengontrol berat badan, dan meningkatkan kualitas hidup (Yudha Isnaini & Suryansah, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa olahraga bukan hanya aktivitas jasmani, tetapi juga investasi jangka panjang dalam pembentukan kepribadian dan kesejahteraan individu.

### **Renang sebagai Cabang Olahraga**

Renang adalah cabang olahraga air yang melibatkan seluruh kelompok otot tubuh serta menuntut koordinasi, pernapasan, dan teknik yang baik (Midona, 2022; Wahyudi, n.d.). Selain manfaat kebugaran, renang juga memiliki fungsi edukatif, rekreatif, dan prestasi (Rahayu, 2015). Renang sering digunakan sebagai terapi karena minim tekanan pada persendian serta menjadi keterampilan dasar keselamatan (Husna et al., 2024). Renang juga bermanfaat dalam aspek pertumbuhan anak, perkembangan pernapasan, dan pembentukan postur tubuh (Knechtle et al., 2010; Prawira et al., 2021). Dengan demikian, renang menjadi olahraga yang menyeluruh untuk membentuk anak yang sehat dan kuat secara fisik dan mental.

### **Teknik dan Jenis Gaya Renang**

Teknik dasar renang mencakup *body positioning*, *kick*, *arm stroke*, *breathing*, serta *turns and finishes* (Rahayu, 2021). Empat gaya utama dalam renang adalah gaya bebas, gaya dada, gaya kupu-kupu, dan gaya punggung, masing-masing memiliki ciri khas dan tingkat kesulitan berbeda (Imawati, 2017; Harmoko & Sovensi, 2021; Hakim & Hanafi, 2022).

## **Science Swimming Team (SST)**

Science Swimming Team (SST) Sidoarjo adalah klub renang yang berdiri sejak 1 Agustus 2023 dan berada di bawah naungan Akuatik Indonesia. Klub ini memiliki fasilitas standar, menerima atlet dari berbagai usia, dan menerapkan pelatihan berjenjang berbasis *periodisasi* (Pelatih SST, 2024). Klub ini juga aktif berkompetisi di berbagai kejuaraan dan memiliki prestasi signifikan. Program latihannya mencakup peningkatan teknik, kekuatan, dan stamina, serta dirancang berdasarkan fase perkembangan atlet, dengan keterlibatan pelatih bersertifikasi dan pendekatan pelatihan yang komprehensif.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional setelah membandingkan harapan dengan pengalaman aktual atas layanan (Wirtz & Lovelock, 2021). Dalam konteks klub olahraga, kepuasan wali murid dipengaruhi oleh kualitas layanan pelatih, fasilitas, komunikasi, serta pencapaian anak selama mengikuti pelatihan. Kotler & Keller (2016) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki implikasi terhadap loyalitas, retensi pelanggan, dan *word-of-mouth* yang positif. Kepuasan juga menjadi indikator keberhasilan program pelayanan dan evaluasi terhadap kinerja pelatih.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa menurut Supranto (2001) mencakup: (1) Keandalan (Reliability): Konsistensi dan ketepatan layanan; (2) Daya tanggap (Responsiveness): Kemampuan memberikan layanan cepat dan tanggap; (3) Jaminan (Assurance): Pengetahuan, kesopanan, dan kredibilitas pemberi layanan; (4) Empati (Empathy): Perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan; (5) Bukti fisik (Tangibles): Sarana, perlengkapan, dan penampilan staf. Kelima dimensi ini dikenal sebagai model *SERVQUAL* (Parasuraman dalam Sholihin, 2019) dan telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa, termasuk dalam setting olahraga.

## **Pelayanan dalam Konteks Klub Olahraga**

Pelayanan adalah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang bersifat tidak berwujud, tetapi memberikan nilai tambah (Setijaningrum, 2009). Dalam konteks klub renang, pelayanan mencakup interaksi pelatih dengan atlet dan wali murid, manajemen latihan, serta penyediaan fasilitas yang memadai (Ningrum Indah Sari et al., 2022). Kualitas pelayanan memengaruhi motivasi dan kepuasan, serta membentuk persepsi pelanggan terhadap kredibilitas klub. Karakteristik pelayanan yang baik mencakup orientasi pada pelanggan, responsif, konsisten, profesional, berbasis kompetensi, dan memberikan hasil nyata (Widanti, 2022).

## Peran Pelatih dalam Meningkatkan Kepuasan

Pelatih adalah pihak kunci dalam pelaksanaan program latihan dan pembentukan karakter atlet. Mereka bertanggung jawab terhadap peningkatan teknik, fisik, mental, serta komunikasi yang efektif dengan wali murid (Cregan et al., 2007; Juriana et al., 2018; Suyasa et al., 2024). Tugas pelatih mencakup penyusunan program latihan, pemberian instruksi teknik, evaluasi perkembangan atlet, serta menjaga keselamatan dan komunikasi dengan wali murid (Weinberg, 2023). Kompetensi pelatih meliputi aspek teknis, fisik, psikologis, komunikasi, manajerial, dan keamanan (Mooney et al., 2016). Hubungan pelatih dan wali murid sangat krusial dalam membangun kepercayaan, menguatkan motivasi atlet, serta menciptakan lingkungan pelatihan yang suportif (Alifa & Supriyanto, 2023; Purbaningrum & Wulandari, 2021; Jihad & Annas, 2021).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wali murid terhadap pelayanan pelatih di Klub Renang Science Swimming Team (SST) Sidoarjo. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena sosial secara sistematis dan objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Metode survei digunakan sebagai teknik utama untuk menjaring informasi melalui penyebaran kuesioner (Sugiyono, 2019).

Instrumen penelitian berupa angket tertutup yang dikembangkan berdasarkan indikator kepuasan pelanggan dan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan menurut teori SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Angket ini diadaptasi dari penelitian Via Ayu Nirnala (2024) dan terdiri atas 56 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan kategori penilaian: “Sangat Puas” (5), “Puas” (4), “Cukup Puas” (3), “Kurang Puas” (2), dan “Tidak Puas” (1).

Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2024 dan berlokasi di kolam renang Tirto Sagoro 14, Brigif 2 Marinir, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada pukul 15.00–18.00 WIB, disesuaikan dengan jadwal latihan klub, setelah peneliti memperoleh izin resmi dari pelatih dan pengelola lokasi.

Seluruh wali murid menjadi populasi dalam penelitian ini dari anggota Klub Renang SST Sidoarjo, yang berjumlah 21 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive berdasarkan kriteria inklusi, yaitu wali murid yang telah menggunakan jasa pelatih

minimal selama tiga bulan. Berdasarkan kriteria tersebut, terpilih sebanyak 15 responden sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: (1) observasi awal di lokasi pelatihan; (2) pengajuan surat izin penelitian kepada pengelola dan pelatih klub; (3) penyebaran angket kepada responden yang telah memenuhi kriteria; dan (4) pengumpulan serta pengolahan data hasil angket.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Skor masing-masing item pada kuesioner diolah dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*), kemudian diklasifikasikan ke dalam lima kategori tingkat kepuasan dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1.** Rentang Kategori

<b>Rentang</b>	<b>Kategori</b>
$X > M + 1.5SD$	Sangat Puas
$M + 0.5SD < X \leq M + 1.5SD$	Puas
$M - 0.5SD < X \leq M + 0.5SD$	Cukup Puas
$M - 1.5SD < X \leq M - 0.5SD$	Kurang Puas
$X \leq M - 1.5SD$	Tidak Puas

Selain itu, untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban dari responden pada tiap kategori, digunakan rumus persentase:  $P = (F/N) \times 100\%$ . Keterangan: P = persentase; F = frekuensi jawaban; N = jumlah responden.

Hasil analisis kemudian digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek pelayanan yang telah memuaskan wali murid serta aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan dari sisi kualitas pelayanan pelatih di Klub Renang SST Sidoarjo.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 15 responden yang dilakukan wali murid di klub renang *Science Swimming Team* (SST) Sidoarjo, diperoleh data tingkat kepuasan terhadap pelayanan pelatih yang dianalisis melalui lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Rekapitulasi nilai rata-rata, simpangan baku, serta distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi disajikan pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Wali Murid terhadap Pelayanan Pelatih SST  
Sidoarjo

Dimensi Layanan	Kategori				
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<i>Tangible</i> (M: 34,80 SD: 3,09)	6,66%	26,68%	46,66%	6,67%	13,33%
<i>Empathy</i> (M: 51,00 SD: 4,59)	0%	33,33%	40,00%	13,34%	13,34%
<i>Reliability</i> (M: 49,73 SD: 4,46)	100%	0%	0%	0%	0%
<i>Responsiveness</i> (M: 48,60 SD: 4,88)	93,33%	6,67%	0%	0%	0%
<i>Assurance</i> (M: 49,13 SD: 4,08)	100%	0%	0%	0%	0%
<b>Keseluruhan</b> (M: 48,11 SD: 7,52)	<b>0%</b>	<b>26,67%</b>	<b>53,33%</b>	<b>13,33%</b>	<b>6,67%</b>

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dimensi layanan klub olahraga, diketahui bahwa tingkat kepuasan orang tua bervariasi pada setiap aspek. Pada dimensi *tangible* yang mencakup fasilitas fisik, mayoritas responden berada pada kategori cukup puas sebesar 46,66%, disusul puas (26,68%), sementara 13,33% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar orang tua menilai fasilitas cukup memadai, masih terdapat persepsi negatif terhadap aspek fisik yang perlu diperhatikan oleh pengelola klub. Pada dimensi *empathy*, sebagian besar responden merasa cukup puas (40%) dan puas (33,33%), namun terdapat pula 13,34% yang menyatakan kurang puas dan tidak puas, menandakan bahwa aspek kepedulian dan perhatian personal dari pelatih maupun staf belum sepenuhnya optimal.

Berbeda dengan dua dimensi sebelumnya, *reliability* menunjukkan hasil yang sangat positif, di mana seluruh responden (100%) menyatakan sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan klub dalam hal ketepatan dan konsistensi dianggap sangat dapat diandalkan. Dimensi *responsiveness* juga memperoleh respons sangat baik, dengan 93,33% responden menyatakan sangat puas dan sisanya puas, menandakan bahwa klub cepat tanggap terhadap permintaan atau pertanyaan dari orang tua. Demikian pula pada dimensi *assurance*, seluruh responden (100%) menyatakan sangat puas, yang mencerminkan tingkat kepercayaan tinggi terhadap kompetensi pelatih dan jaminan keselamatan dalam proses pelatihan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan klub didominasi oleh kategori cukup puas (53,33%) dan puas (26,67%). Namun, masih terdapat 13,33% yang kurang puas dan 6,67% yang tidak puas, menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek layanan

sangat memuaskan, evaluasi dan peningkatan secara menyeluruh tetap diperlukan agar kualitas pelayanan semakin optimal..

Dimensi bukti fisik atau tangible berkaitan dengan aspek-aspek layanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan, seperti kondisi fasilitas fisik, peralatan latihan, serta penampilan staf yang terlibat dalam proses latihan. Sebagaimana dijelaskan oleh Madondo (2024), kualitas pelayanan yang optimal tidak terlepas dari penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa. Dalam konteks klub SST Sidoarjo, fasilitas fisik yang memadai mencakup kolam renang yang bersih dan terawat, peralatan yang mendukung pelatihan, serta penampilan pelatih yang menunjukkan profesionalitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pada klub SST mendapatkan penilaian yang cukup baik dari wali murid, meskipun terdapat beberapa catatan penting yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Beberapa responden mengindikasikan adanya kekurangan dalam hal fasilitas pendukung yang perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan pandangan Pongpeng (2024), yang menegaskan bahwa aspek fisik yang baik dapat memengaruhi persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pihak manajemen klub perlu melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas fisik yang ada serta memastikan bahwa peralatan yang digunakan selama pelatihan selalu dalam kondisi optimal.

Dimensi empati menilai sejauh mana klub SST mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian yang personal terhadap kebutuhan dan harapan wali murid. Dalam kajian pustaka, Wirtz & Lovelock (2021) mendefinisikan empati sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian personal kepada pelanggan dengan memahami situasi, kebutuhan, dan keluhan mereka. Pelayanan yang empatik dapat menciptakan hubungan emosional yang positif antara pelanggan dan penyedia layanan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dalam konteks klub SST, empati tercermin dari interaksi antara pelatih dan wali murid, seperti memberikan informasi yang jelas, mendengarkan keluhan atau masukan, serta menunjukkan perhatian terhadap kondisi atlet, terutama ketika ada atlet yang tidak dapat mengikuti latihan karena alasan tertentu. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan pada dimensi ini. Beberapa wali murid mengharapkan perhatian yang lebih personal dari pihak klub, termasuk komunikasi yang lebih intensif dan penyampaian informasi yang lebih transparan. Oleh karena itu, pihak klub SST perlu lebih proaktif dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan wali murid, misalnya dengan memberikan apresiasi atau melakukan komunikasi yang lebih intensif untuk menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kebutuhan dan kepentingan wali murid.

Dimensi kehandalan atau reliability mengacu pada konsistensi klub SST dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan wali murid dan atlet. Wirtz & Lovelock (2021) menyatakan bahwa kehandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menjalankan janjinya dengan konsisten dan akurat. Dalam konteks klub SST, kehandalan terlihat dari kemampuan pelatih dalam menjalankan program latihan sesuai dengan jadwal, menjaga profesionalitas selama proses pelatihan, serta memberikan hasil yang diharapkan oleh atlet dan wali murid.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan menjadi salah satu aspek yang sangat diunggulkan oleh klub SST. Wali murid memberikan penilaian yang sangat positif terhadap konsistensi dan profesionalisme pelatih dalam memberikan pelatihan yang terstruktur dan terjadwal. Hal ini menunjukkan bahwa klub SST telah berhasil membangun kepercayaan dari wali murid melalui pelayanan yang dapat diandalkan. Sebagaimana dijelaskan oleh Hassein (2024), pelatih yang handal adalah mereka yang mampu memberikan program latihan yang konsisten, relevan dengan kebutuhan atlet, serta berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, aspek kehandalan ini menjadi salah satu keunggulan kompetitif klub SST yang harus terus dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut.

Daya tanggap atau responsiveness mengacu pada kesediaan klub SST dalam merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan, keluhan, serta masukan dari wali murid. Menurut Chayomchai (2021), pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka mendapatkan respon yang cepat dan solutif dari penyedia layanan. Responsiveness juga mencerminkan sikap proaktif penyedia layanan dalam menangani masalah serta memberikan bantuan kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini, wali murid memberikan penilaian yang sangat positif terhadap aspek daya tanggap dari klub SST. Pelatih dan staf klub SST menunjukkan kesediaan yang tinggi dalam memberikan informasi, menangani keluhan, serta memberikan bantuan yang diperlukan secara proaktif. Sikap tanggap yang diperlihatkan oleh pelatih memberikan rasa nyaman dan kepercayaan bagi wali murid. Oleh karena itu, penting bagi klub SST untuk terus mempertahankan tingkat responsivitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Responsiveness yang baik dapat meningkatkan citra positif klub di mata wali murid, yang pada akhirnya akan memperkuat loyalitas dan kepuasan mereka.

Dimensi jaminan atau assurance berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh klub SST kepada wali murid. Dalam Juriana et al. (2018) menjelaskan bahwa jaminan mencakup kompetensi pelatih, sikap profesional, serta kesesuaian pelaksanaan program dengan jadwal yang telah disusun. Jaminan yang baik menciptakan rasa percaya dan

aman bagi pelanggan, terutama dalam konteks pelayanan yang melibatkan risiko, seperti aktivitas olahraga renang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wali murid memberikan penilaian yang sangat positif terhadap dimensi jaminan. Mereka merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pelatih dalam memberikan pelatihan yang aman dan berkualitas. Selain itu, jaminan yang diberikan klub SST juga terlihat dari profesionalitas pelatih, yang selalu menjalankan program latihan sesuai dengan jadwal yang telah disusun. Menurut Soita (2023) jaminan yang baik dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Oleh karena itu, klub SST perlu mempertahankan aspek jaminan ini dengan terus meningkatkan kompetensi pelatih dan memastikan keselamatan atlet selama proses latihan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh klub SST Sidoarjo telah memenuhi sebagian besar harapan wali murid dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal fasilitas fisik dan interaksi personal dengan wali murid. Madondo (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, klub SST perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan dan mengadopsi strategi perbaikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, klub SST dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wali murid dan atlet.

Implikasi penelitian ini signifikan baik secara praktis maupun teoritis. Secara praktis, hasilnya bisa digunakan sebagai referensi evaluasi bagi pengelola klub SST Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek fasilitas fisik, komunikasi yang efektif dengan wali murid, serta pemberian perhatian yang lebih personal kepada pemain dan orang tua. Bagi pelatih, temuan ini menekankan pentingnya menjaga profesionalisme dalam pelatihan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan atlet, serta meningkatkan empati dan keterampilan komunikasi guna membangun hubungan yang positif dengan wali murid. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi lima dimensi kualitas layanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*) dalam mengukur kepuasan pelanggan pada konteks klub olahraga, khususnya renang, sehingga dapat menjadi referensi bagi studi-studi lanjutan dalam bidang manajemen layanan olahraga.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh klub renang Science Swimming Team (SST) Sidoarjo secara umum telah berjalan cukup baik, terutama dalam hal konsistensi pelatih, responsivitas terhadap kebutuhan atlet, serta jaminan terhadap kualitas dan keamanan pelatihan, sebagaimana tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* dan *assurance*. Seluruh responden menyatakan sangat puas terhadap kedua dimensi tersebut, menunjukkan kekuatan utama klub dalam memberikan layanan yang profesional dan dapat diandalkan. Namun demikian, aspek lain seperti *tangible* dan *empathy* masih berada dalam kategori cukup puas, yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas fisik, memperbaiki komunikasi, serta memberikan perhatian yang lebih personal kepada wali murid. Oleh karena itu, pengelola klub disarankan untuk melakukan perbaikan pada sarana prasarana seperti kolam renang, ruang ganti, dan perlengkapan latihan, serta meningkatkan komunikasi dua arah yang efektif dan terbuka dengan wali murid guna memperkuat kepercayaan dan loyalitas. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak partisipan dari berbagai klub dan wilayah, serta menggunakan pendekatan *mixed methods* agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wali murid.

## DAFTAR REFERENSI

- Alifa, V. N., & Supriyanto. (2023). Manajemen kelas khusus atlet di SMP Labschool UNESA 3. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 11(5), 1206–1222.
- Andyansa, M. I., & Syafii, I. (2022). Tingkat Kepuasan Siswa Indonesia Soccer Coorporate Terhadap Layanan Coach Teacher. *Jurnal Prestasi Olahraga*, 5(5), 41–48.
- Chayomchai, A. (2021). Responsiveness and customer satisfaction in service quality management: A case study of fitness centers in Thailand. *Journal of Service Management*, 15(2), 122–135.
- Cregan, K., Bloom, G. A., & Reid, G. (2007). Career evolution and knowledge of elite coaches of swimmers with a physical disability. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 78(4), 339–350. <https://doi.org/10.1080/02701367.2007.10599431>
- Haikal, R., Hidayat, S., & Tuti Ariani, N. L. P. (2022). Tingkat Kepuasan Pemain Usia 12-14 Tahun Terhadap Kualitas Pelatih Negara Football Academy. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Olahraga Undiksha*, 13(2), 44–51. <https://doi.org/10.23887/jipko.v13i2.53792>
- Hakim, H., & Hanafi, S. (2022). Efektifitas kekuatan otot lengan, otot perut, dan otot tungkai terhadap kecepatan renang gaya kupu-kupu.
- Harmoko, H., & Sovensi, E. (2021). Analisis teknik renang gaya bebas pada atlet renang. *Gelandang Olahraga: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga (JPJO)*, 5(1), 22–28. <https://doi.org/10.31539/jpjo.v5i1.2859>
- Hassein, A. (2024). Kompetensi Pelatih dalam Pembinaan Atlet Remaja. *Jurnal Ilmu*

- Keolahragaan Indonesia*, 12(1), 15–25.
- Husna, S. A., Karnita, R., & Hapsari, W. W. (2024). Perancangan board game edukasi dalam mengembangkan wawasan keselamatan renang pada anak. *FAD*, 3(01). <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fad/article/view/2858>
- Jihad, M., & Annas, M. (2021). Pembinaan prestasi olahraga sepak bola pada SSB 18 di Kabupaten Jepara tahun 2021. *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*, 2, 46–53. <https://doi.org/10.15294/inapes.v2i0.46452>
- Juriana, J., Kuntoro, T., & Fitriyadi, R. (2018). Kompetensi pelatih dan dampaknya terhadap prestasi atlet usia dini. *Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, 3(2), 153–160.
- Juriana, J., Tahki, K., & Zulfitranto, G. (2018). Pengetahuan psikologi olahraga pada pelatih renang Indonesia. *Jurnal Ilmiah Sport Coaching and Education*, 2(1), 31–38. <https://doi.org/10.21009/jsce.02104>
- Knechtle, B., Baumann, B., Knechtle, P., & Rosemann, T. (2010). Speed during training and anthropometric measures in relation to race performance by male and female open-water ultra-endurance swimmers. *Perceptual and Motor Skills*, 111(2), 463–474. <https://doi.org/10.2466/05.25.PMS.111.5.463-474>
- Lauh, W. D. A. (2014). Dimensi olahraga pendidikan dalam pelaksanaan Penjasorkes di sekolah. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*, 3(1).
- Madondo, B. (2024). Physical Evidence and Customer Perception in Sports Service Marketing. *International Journal of Sport Management*, 6(1), 45–58.
- Midona, R. R. (2022). Pengaruh renang gaya dada terhadap kemampuan motorik kasar siswa SMP kelas VII. *Jurnal Edu Research*, 11(1). <https://doi.org/10.30606/jer.v11i1.1510>
- Mooney, R., Corley, G., Godfrey, A., Osborough, C., Newell, J., Quinlan, L. R., & ÓLaighin, G. (2016). Analysis of swimming performance: Perceptions and practices of US-based swimming coaches. *Journal of Sports Sciences*, 34(11), 997–1005. <https://doi.org/10.1080/02640414.2015.1085074>
- Nasir, A. (2014). Dinamika Pengembangan Sistem Pendidikan (Kerangka Dasar Potensi Anak Usia Dini). *ThufuLA: Jurnal Inovasi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal*, 2(2), 235. <https://doi.org/10.21043/thufula.v2i2.4638>
- Ningrum Indah Sari, V. S., Junaidi, S., & Muharram, N. A. (2022). Manajemen pembinaan prestasi klub bolavoli putri Pervik Kota Kediri tahun 2022. <https://repository.unpkediri.ac.id/9099/>
- Nirmala, V. A. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Atlet dan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatih Pada Klub Renang Yuwana Sarana Olahraga (YUSO) di Kabupaten Sleman [Skripsi, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan]. <https://eprints.uny.ac.id/79612/>
- Pongpeng, J. (2024). Impact of Facility Management on Customer Satisfaction in Swimming Clubs. *Journal of Sport and Recreation*, 10(1), 30–39.
- Prasetyo, D. E., Damrah, D., & Marjohan, M. (2018). Evaluasi kebijakan pemerintah daerah dalam pembinaan prestasi olahraga. *Gelombang Olahraga: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga (JPJO)*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.31539/jpjo.v1i2.132>
- Prawira, A. Y., Prabowo, E., & Febrianto, F. (2021). Model pembelajaran olahraga renang anak usia dini: Literature review. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(2). <https://doi.org/10.31949/educatio.v7i2.995>
- Purbaningrum, A., & Wulandari, F. Y. (2021). Peran pelatih dalam membentuk karakter atlet atletik TPC-t Kota Kediri untuk menunjang prestasi. *Jurnal Prestasi Olahraga*, 4(9), 151–157.
- Rahayu, D. S. (2021). Pengembangan model pembelajaran teknik dasar renang untuk siswa SMP [Other, STKIP PGRI Pacitan]. <https://repository.stkippacitan.ac.id/id/eprint/751/>
- Rahayu, E. (2015). Hubungan antara goal-setting dan motivasi berprestasi dengan prestasi atlet

- renang. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 3(3).  
<https://doi.org/10.26740/cjpp.v3i3.10947>
- Rohmah, L., & Muhammad, H. N. (2021). Tingkat kebugaran jasmani dan aktivitas fisik siswa sekolah. *Jurnal Pendidikan Olahraga dan Kesehatan*, 9(1), 511–519.
- Rusdin, R., Salahudin, S., Rudiansyah, E., Saputra, R., & Furkan, F. (2023). Peran kepemimpinan dalam olahraga untuk membangun nilai karakter bangsa. *Jurnal Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek)*, 10(2), 90–106.  
<https://doi.org/10.46368/jpikr.v10i2.1299>
- Sari, S. (2018). Mengatasi DOMS setelah olahraga. *Motion: Jurnal Riset Physical Education*, 7(1), 97–107. <https://doi.org/10.33558/motion.v7i1.500>
- Sayekti, K. A., & Lumintuarso, R. L. (2022). Evaluasi program pembinaan olahraga renang di klub renang Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Pedagogi Olahraga dan Kesehatan*, 3(2), 80–90. <https://doi.org/10.21831/jpok.v3i2.10396>
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.  
<https://repository.unair.ac.id/97696/>
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1). <https://doi.org/10.33367/at-tamwil.v1i1.742>
- Soita, P. W. (2023). Service assurance as a determinant of customer loyalty in sports organizations. *East African Journal of Business and Management*, 4(3), 88–97.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, Bandung.
- Suyasa, P. T. Y. S., Nurbani, A., & Indarji, M. K. A. (2024). Peran hubungan baik antara pelatih dan atlet dalam menghadapi situasi perubahan dan tantangan. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(3). <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i3.31882>
- Weinberg, J. (2023). Coaches should not be supervised. *The Coaching Psychologist*, 19(1), 42–46. <https://doi.org/10.53841/bpstcp.2023.19.1.42>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).  
<http://repo.unr.ac.id/704/>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific. <https://doi.org/10.1142/y0024>
- Yudha Isnaini, L. M., & Suryansah, S. (2019). Aplikasi latihan mental dalam pembelajaran gerak untuk meningkatkan keterampilan pada pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan. *Jurnal Porkes*, 2(1), 17–25.  
<https://doi.org/10.29408/porkes.v2i1.1451>