

TINGKAT KEPUASAN ATLET TERHADAP SARANA DAN PRASARANA CLUB BOLA VOLI TANGSI BHAYANGKARA NGANJUK PADA TAHUN 2026

**Devanno Allande Putra Nugraha, Ardhi Mardiyanto Indra Purnomo, M. Anis
Zawawi**

Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-Mail : devannoald03@gmail.com^{1*}, ardhimardiyantoindra@unpkediri.ac.id²,
zawawi@unpkediri.ac.id³

Abstract

Adequate sports facilities and infrastructure play an important role in supporting athlete development and training effectiveness. This study aimed to determine the level of athlete satisfaction with the facilities and infrastructure provided by Tangsi Bhayangkara Volleyball Club, Nganjuk, in 2026 using the SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive quantitative survey design was employed involving 37 active athletes selected through purposive sampling. Data were collected using a validated and reliable Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive statistics in the form of percentages. The findings revealed that the overall athlete satisfaction level reached 71.97%, which falls into the high category. Among the SERVQUAL dimensions, assurance obtained the highest score (72.95%), while responsiveness recorded the lowest (71.10%); however, all dimensions remained within the high category. These findings indicate that the club's facilities and infrastructure generally meet athletes' training needs by providing a safe, comfortable, and supportive training environment. The study implies that maintaining and continuously improving sports facilities and service quality can enhance athlete satisfaction and contribute to more effective athlete development.

Keywords: *athlete satisfaction; facilities and infrastructure; SERVQUAL; volleyball club*

Abstrak

Sarana dan prasarana olahraga merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas latihan dan proses pembinaan atlet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana Klub Bola Voli Tangsi Bhayangkara Nganjuk Tahun 2026 berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei terhadap 37 atlet aktif yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif berbentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet mencapai 71,97% dan termasuk dalam kategori tinggi. Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 72,95%, sedangkan dimensi *responsiveness* memperoleh nilai terendah sebesar 71,10%, namun seluruh dimensi tetap berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan latihan atlet serta menciptakan lingkungan latihan yang aman dan nyaman. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola klub dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas serta pelayanan guna mendukung pembinaan atlet secara berkelanjutan.

Kata kunci: kepuasan atlet; klub bola voli; sarana dan prasarana; SERVQUAL

LATAR BELAKANG

Prestasi atlet tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknik, fisik, dan mental, tetapi juga oleh kualitas lingkungan latihan yang didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Muchlis et al., 2021) yang menjelaskan bahwa kualitas fasilitas latihan berpengaruh terhadap efektivitas proses pembinaan atlet. Selanjutnya, (Hafiez Al Asad, 2020) menyatakan bahwa sarana olahraga yang sesuai standar mampu meningkatkan kenyamanan latihan sekaligus meminimalkan risiko cedera. Hasil penelitian (Bahri, 2018) juga menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas latihan menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan pembinaan olahraga prestasi. Fasilitas latihan yang lengkap, aman, dan sesuai standar mampu meningkatkan efektivitas proses pembinaan sekaligus menciptakan kenyamanan bagi atlet selama menjalani latihan. Menurut (Purnomo, 2019), keberhasilan atlet dalam mencapai prestasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh proses pembinaan yang terstruktur serta lingkungan latihan yang mampu mendukung perkembangan atlet secara optimal. Selain itu, (Firdaus & Zawawi, 2021) menjelaskan bahwa penggunaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan atlet akan meningkatkan rasa aman dan nyaman selama proses latihan, sedangkan fasilitas yang kurang layak berpotensi menurunkan kualitas latihan.

Ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi salah satu indikator kualitas layanan sebuah klub olahraga. Menurut (Verawaty et al., 2022), kualitas pelayanan dalam organisasi olahraga tidak hanya diukur melalui interaksi antara pengelola dan atlet, tetapi juga melalui kualitas fasilitas yang digunakan selama latihan. Penelitian (Ishak, 2023) menunjukkan bahwa persepsi positif

terhadap fasilitas latihan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan olahraga. Penilaian atlet terhadap fasilitas yang digunakan selama latihan akan membentuk tingkat kepuasan mereka terhadap klub. Kepuasan atlet tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi fisik fasilitas, tetapi juga oleh aspek keandalan, daya tanggap pengelola, jaminan keamanan, dan perhatian terhadap kebutuhan atlet sebagaimana dijelaskan dalam konsep *SERVQUAL*. Atlet yang merasa puas cenderung memiliki motivasi latihan yang lebih tinggi, loyal terhadap organisasi, serta menunjukkan komitmen yang lebih baik dalam proses pembinaan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna fasilitas olahraga. Penelitian (Zikri & Kurniawan, 2023) menemukan bahwa kepuasan terhadap sarana dan prasarana olahraga berada pada kategori baik dengan kondisi fasilitas sebagai faktor yang paling dominan. Penelitian (Dlis et al., 2023) juga membuktikan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atlet di pusat pelatihan olahraga. Sementara itu, (Nugroho et al., 2022) menyatakan bahwa pengelolaan fasilitas olahraga yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui aspek keamanan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian (Winario et al., 2023) yang menjelaskan bahwa kualitas sarana olahraga berpengaruh terhadap kenyamanan dan efektivitas latihan atlet. Penelitian (Muhammad Zaki, 2023) juga menyimpulkan bahwa penyediaan fasilitas olahraga yang baik mampu meningkatkan motivasi serta kepuasan atlet selama mengikuti program latihan. Sementara itu, (Jason King, 2020) menyatakan bahwa kualitas

lingkungan latihan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi pengalaman atlet dalam proses pembinaan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada sekolah, pusat pelatihan olahraga, atau pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan maupun motivasi atlet. Penelitian yang secara khusus menggambarkan tingkat kepuasan atlet pada klub pembinaan bolavoli dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) masih relatif terbatas. Selain itu, hingga penelitian ini dilakukan belum ditemukan kajian yang mengevaluasi kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana di Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk, padahal klub tersebut merupakan salah satu klub pembinaan yang aktif menghasilkan atlet dan menjadi pusat pembinaan bolavoli di Kabupaten Nganjuk. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini.

Penelitian mengenai kepuasan atlet terhadap fasilitas olahraga masih terus berkembang seiring meningkatnya perhatian terhadap kualitas layanan dalam organisasi olahraga. (Mohd Aswin, 2025) menjelaskan bahwa evaluasi kepuasan atlet dapat menjadi dasar bagi pengelola klub dalam menentukan prioritas pengembangan fasilitas. Pendapat tersebut diperkuat oleh (Mustofa & Priyono, 2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan pembinaan olahraga tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelatih, tetapi juga oleh tersedianya fasilitas yang memadai.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana di Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola klub dalam meningkatkan kualitas

fasilitas latihan serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai kepuasan atlet dalam bidang manajemen olahraga.

Model *SERVQUAL* juga telah banyak digunakan dalam penelitian bidang olahraga karena mampu menggambarkan persepsi pengguna layanan secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian (Ramadhansyah et al., 2026) menunjukkan bahwa pendekatan *SERVQUAL* efektif digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna fasilitas olahraga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif melalui metode survei untuk menggambarkan tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana di Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan suatu fenomena secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh tanpa memberikan perlakuan terhadap objek penelitian Sugiyono (2019). Populasi penelitian terdiri atas seluruh atlet aktif Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria atlet kategori usia 15 tahun ke atas yang telah mengikuti turnamen bersama klub, sehingga diperoleh 37 responden.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman (1990). Instrumen penelitian semula terdiri atas 22 butir pernyataan, kemudian setelah dilakukan uji validitas terhadap 30 responden, diperoleh 20 butir pernyataan yang dinyatakan valid dengan nilai koefisien korelasi lebih besar daripada *r* tabel (0,361). Hasil uji

reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,735 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif berupa persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan atlet pada masing-masing dimensi SERVQUAL Sugiyono (2019).

Hasil persentase diinterpretasikan berdasarkan kriteria yang diadaptasi dari (Suharsimi Arikunto, 2019) yaitu 81–100% (sangat tinggi), 61–80% (tinggi), 41–60% (sedang), 21–40% (rendah), dan 0–20% (sangat rendah).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Kabupaten Nganjuk yang berlokasi di Gedung Juang 45, Jalan Dr. Soetomo No. 60, Kauman, Kabupaten Nganjuk. Pengumpulan data dilaksanakan

pada bulan Februari 2026 menggunakan instrumen kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima tingkat yang telah dinyatakan valid dan reliabel pada tahap uji instrumen. Responden penelitian berjumlah 37 atlet aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, yaitu atlet kelompok umur 15 tahun ke atas yang telah mengikuti pertandingan bersama klub.

Pengukuran tingkat kepuasan atlet dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 71,97%.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Atlet Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Persentase	Kategori
1	Tangibles	71,89	Tinggi
2	Reliability	71,95%	Tinggi
3	Responsiveness	71,10%	Tinggi
4	Assurance	72,95%	Tinggi
5	Emphaty	71,96%	Tinggi
Rata - Rata		71,97%	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memperoleh kategori tinggi. Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 72,95%, sedangkan dimensi *responsiveness* memperoleh nilai terendah yaitu sebesar 71,10%. Walaupun demikian, selisih antar dimensi relatif kecil sehingga menunjukkan bahwa persepsi atlet terhadap kualitas sarana dan prasarana

cenderung merata pada setiap aspek pelayanan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar atlet merasa fasilitas latihan yang tersedia telah memenuhi kebutuhan latihan, memberikan rasa aman dan nyaman, serta mampu menunjang aktivitas pembinaan secara optimal.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana

Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 71,97%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mampu memenuhi sebagian besar harapan atlet selama mengikuti proses latihan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas yang dimiliki klub telah memberikan pengalaman latihan yang positif sehingga berdampak pada munculnya kepuasan atlet.

Berdasarkan teori *SERVQUAL*, kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi harapan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks penelitian ini, kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi persepsi atlet terhadap kualitas sarana dan prasarana latihan yang disediakan klub. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa seluruh dimensi memperoleh kategori tinggi sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan fasilitas yang diberikan telah berjalan dengan baik.

Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 72,95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa atlet memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas latihan yang digunakan. Kondisi lapangan yang memadai, perlengkapan latihan yang layak, serta lingkungan latihan yang aman menjadi faktor yang mampu meningkatkan rasa percaya diri atlet ketika menjalani latihan. Temuan ini

sejalan dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa rasa aman merupakan salah satu unsur penting dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap suatu layanan.

Sebaliknya, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu sebesar 71,10%, meskipun masih berada dalam kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan pengurus maupun pelatih dalam merespons kebutuhan atlet masih dapat ditingkatkan. Respon terhadap keluhan mengenai fasilitas, perbaikan peralatan latihan, maupun pemenuhan kebutuhan latihan secara cepat menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih agar tingkat kepuasan atlet dapat meningkat secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zikri dan Kurniawan (2023) yang memperoleh tingkat kepuasan sebesar 72,4% pada kategori baik terhadap sarana dan prasarana olahraga sekolah. Persamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas olahraga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna, baik pada lingkungan pendidikan maupun klub olahraga. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Dlis et al. (2023) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan atlet. Ketersediaan fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kenyamanan, motivasi, serta efektivitas proses latihan sehingga atlet memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima.

Temuan penelitian ini juga memperkuat pendapat Nugroho et al. (2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pengelolaan sarana dan prasarana berkontribusi terhadap kepuasan pengguna fasilitas olahraga, terutama pada aspek keamanan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin menegaskan bahwa penyediaan fasilitas latihan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pembinaan atlet.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan model SERVQUAL sebagai pendekatan yang efektif untuk mengukur kepuasan atlet terhadap kualitas sarana dan prasarana olahraga. Kelima dimensi SERVQUAL terbukti mampu menggambarkan persepsi atlet secara komprehensif mengenai kualitas fasilitas yang mereka gunakan selama proses latihan.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk dalam mempertahankan kualitas fasilitas yang telah dinilai baik oleh atlet sekaligus meningkatkan aspek *responsiveness* melalui penanganan keluhan, perawatan fasilitas secara berkala, dan penyediaan sarana latihan yang semakin sesuai dengan kebutuhan atlet. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan atlet sekaligus mendukung proses pembinaan prestasi secara berkelanjutan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana Klub Bolavoli Tangsi Bhayangkara Nganjuk Tahun 2026 berada pada kategori tinggi, dengan persentase sebesar 71,97%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan atlet dalam menunjang proses latihan dan pembinaan. Seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, juga berada pada kategori tinggi. Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi, sedangkan *responsiveness* memperoleh nilai terendah, sehingga aspek daya tanggap pengurus terhadap kebutuhan maupun keluhan atlet masih memiliki peluang untuk ditingkatkan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki klub telah memberikan pengalaman latihan yang positif bagi atlet, namun hasil penelitian ini terbatas pada satu klub dengan pendekatan deskriptif sehingga tidak dapat digeneralisasikan secara luas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pengurus klub disarankan untuk mempertahankan kualitas sarana dan prasarana yang telah tersedia serta meningkatkan respons terhadap kebutuhan atlet melalui evaluasi dan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, mencakup beberapa klub atau cabang olahraga lain, serta mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, program latihan, motivasi, maupun prestasi atlet agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan atlet.

KESIMPULAN

DAFTAR REFERENSI

- Bahri, B. (2018). Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Disain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 8(1), 60. <https://doi.org/10.30588/jmp.v8i1.388>
- Dlis, R. F., Handaru, A. W., & M, U. S. (2023). Pengaruh Reward, Sarana Dan Prasarana, Dan Coaching Performance Satisfaction Di Pusat Pelatihan Olahraga Pelajar Dki Jakarta Melalui Motivasi Sebagai Intervening. 1(3), 200–206.
- Firdaus, M., & Zawawi, A. (2021). UPAYA PENINGKATAN HASIL BEAJAR TEKNIK PASSING ATAS BOLAVOLI (Penggunaan Modifikasi Media Pembelajaran Pada Siswa SMP Islam AN Nur Kab . Nganjuk Tahun 2020) EFFORTS TO IMPROVE THE RESULTS OF PASSING TECHNIQUES OVER BOLAVOLI (Use of Learning Media Modifi. 422–430.
- Hafiez Al Asad. (2020). SURVEI SARANA DAN PRASARANA OLAHRAGA DI SMP NEGERI SEKECAMATAN PRABUMULIH TIMUR SURVEY. 3(1), 11–20.
- Ishak, M. (2023). *Journal of Sport Education, Coaching, and Health (J O C C A)*. 4(3), 215–223.
- Jason King, A. H. (2020). *Reconsidering McKenzie ' s Six Adventure Education Programming Elements Using an Ecological and Wellbeing*.
- Kotler, Philip. Armstrong, Garry. Balasubramanian, S. (2024). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Mohd Aswin, P. S. P. (2025). STUDI KEPUASAN PEMAIN SEPAKBOLA TERHADAP FASILITAS LATIHAN DI SEKOLAH. 5, 546–558. <https://doi.org/10.38048/jor.v4i3.5898>
- Muchlis, A. F., Rifki, M. S., & Andria, Y. (2021). *Pendampingan Program Latihan Dan Gizi Atlet Klub Bolavoli Activa Dan Klub Philipos*. 1(1).
- Muhammad Zaki, K. (2023). ANALISIS SWOT PROGRAM PEMBINAAN PRESTASI SEKOLAH SEPAKBOLA DJARUM KUDUS TAHUN 2021. 7, 1–7.
- Mustofa, R. Y., & Priyono, B. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Fasilitas Olahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES*. 8.
- Nugroho, A., Lubis, A. E., Sipayung, D. K., Lowry, H., & Sebayang, L. (2022). *Manajemen Pengelolaan Sarana dan Prasarana Keolahragaan*. 40–53.
- Purnomo, A. M. I. (2019). *Jurnal Keolahragaan Petanque : Apa saja faktor fisik penentu prestasinya ?* 7(2), 116–125.
- Ramadhansyah, A., Sadewo, R., & Wahyudi, H. (2026). *JKIP : Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Level Of Public Satisfaction With Sports Facilities At Thor Field Surabaya Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas Olahraga Di Lapangan Thor Surabaya*. 7(1), 430–436.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (ed.)). CV. ALFABETA.
- Suharsimi Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. 1230 Aenue Od The Americas.
- Verawaty, Saeni, N., Singkeruang, A. W. T. F., & Kausar, A. (2022). *Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. YUME: Journal of Management ISSN*, 5(2), 238–253.

<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>

Winario, M., Pani, A., Mairiza, D., & Assyifa, Z. (2023). *PRESTASI OLAHRAGA PADA ATLET KOMITE OLAHRAGA NASIONAL INDONESIA (KONI) PROVINSI RIAU Sumber: Data Survey Selain sarana prasarana , motivasi dari*

atletnya sendiri juga diperlukan dalam latihan . 2, 102–116.

Zikri, A. S., & Kurniawan, A. (2023). *Survei Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sarana dan Prasarana Olahraga di SMP Negeri Se-Kecamatan Sarolangun. 12, 84–96.*