

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SEKOLAH MENEMBAK  
PERBAKIN**



**EKA GANDARA SAPUTRA**

**1605618002**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Olahraga**

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI**

**FAKULTAS ILMU OLAHRAGA**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**AGUSTUS, 2022**

## **Tingkat Kepuasan Konsumen Sekolah Menembak Perbakin**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin, Jakarta. Perumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Sekolah Menembak Perbakin berjumlah 150 orang. Validasi instrumen menggunakan *Korelasi Product Moment* sedangkan Reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan statistik persentase, dan hasil kesimpulan penelitian tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin pada aspek Bukti Fisik 15%, aspek Kehandalan 24%, aspek Ketanggapan 19%, aspek Jaminan 17%, dan aspek Empati 24%.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, Sekolah Menembak Perbakin.

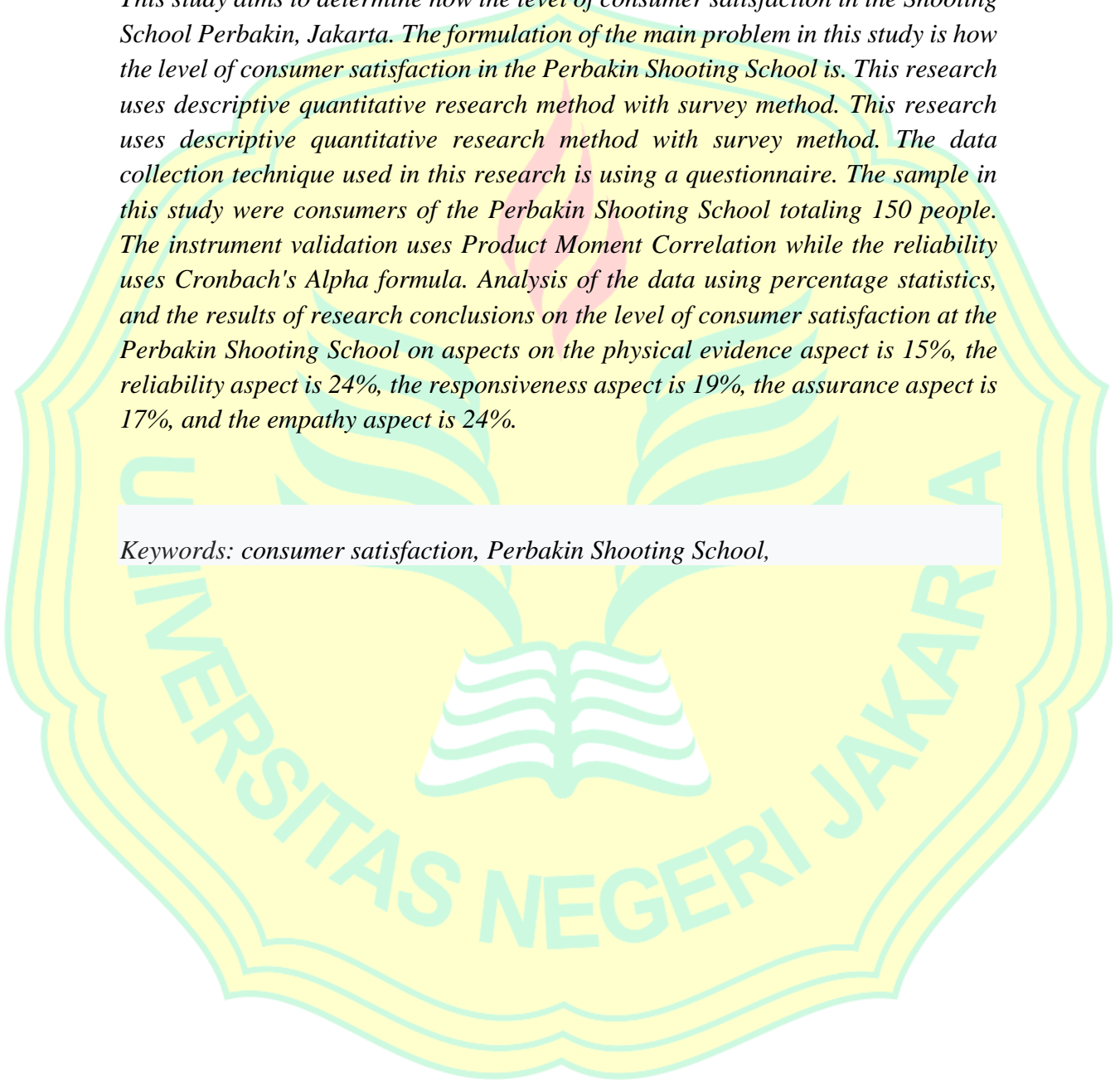


## ***Perbakin Shooting School Consumer Satisfaction Level***

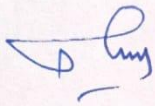

### ***Abstract***

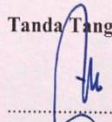

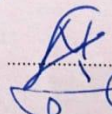
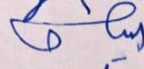
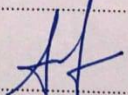
*This study aims to determine how the level of consumer satisfaction in the Shooting School Perbakin, Jakarta. The formulation of the main problem in this study is how the level of consumer satisfaction in the Perbakin Shooting School is. This research uses descriptive quantitative research method with survey method. This research uses descriptive quantitative research method with survey method. The data collection technique used in this research is using a questionnaire. The sample in this study were consumers of the Perbakin Shooting School totaling 150 people. The instrument validation uses Product Moment Correlation while the reliability uses Cronbach's Alpha formula. Analysis of the data using percentage statistics, and the results of research conclusions on the level of consumer satisfaction at the Perbakin Shooting School on aspects on the physical evidence aspect is 15%, the reliability aspect is 24%, the responsiveness aspect is 19%, the assurance aspect is 17%, and the empathy aspect is 24%.*

*Keywords: consumer satisfaction, Perbakin Shooting School,*



### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing I</b> Abdul Kholik, M.Pd NIP. 197512282005011001	 .....	<u>11-8-22</u>
<b>Pembimbing II</b> Muhamad Arif, M.Pd NIDN. 0023028304	 .....	<u>10-8-22</u>

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Sri Nuraini, M.Pd NIP. 196707301993032001	Ketua	 .....	<u>11-8-22</u>
2. Drs. Zulham, M.Si NIP. 197203022005011002	Sekretaris	 .....	<u>15-8-22</u>
3. Dr. Nofi Marlina Siregar M.Pd NIP. 197701282005012002	Anggota	 .....	<u>12-8-22</u>
4. Abdul Kholik, M.Pd NIP. 197512282005011001	Anggota	 .....	<u>11-8-22</u>
5. Muhamad Arif, M.Pd NIDN. 0023028304	Anggota	 .....	<u>10-8-22</u>

Tanggal Lulus : 05 Agustus 2022



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 5 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Era Gandara Saputra

NIM. 1605618002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eka Gandara Saputra  
NIM : 1605618002  
Fakultas/Prodi : Ilmu Olahraga/Olahraga Rekreasi  
Alamat email : ekagansaputra12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :  
"TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SEKOLAH MENEMBAK PERBAKIN"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Penulis

( Eka Gandara Saputra )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *subhanahu wa taa a'la* atas ridho dan karunia-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Tingkat Kepuasan Konsumen di Sekolah Menembak Perbakin untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi serta dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai apabila tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang turut terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Ayah, Ibu dan seluruh anggota keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis.
2. Kepada Bapak Dr. Johansyah Lubis, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Hartman Nugraha, M.Pd selaku Ketua Program Studi Olahraga Rekreasi.
4. Bapak Abdul Kholik, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 (satu), bapak Muhamad Arif, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 (dua), dan bapak Drs. Zulham, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Terima kasih juga kepada Manajemen Sekolah Menembak Perbakin yang telah memberikan izin dalam usaha memperoleh data yang penulis butuhkan,
6. Tak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada kawan-kawan Olahraga Rekreasi 2018 dan sahabat-sahabat penulis yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, Penulis berharap kebaikan yang telah diberikan selama ini Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 05 Agustus 2022

E.G.S

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Perumusan Masalah .....	11
E. Kegunaan dan Manfaat hasil penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b> .....	<b>13</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	13
1. Kepuasan Konsumen .....	13
2. Sekolah Menembak Perbakin .....	21
B. Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Tujuan Penelitian .....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Metode Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34



F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	36
H. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Deskripsi Data.....	41
B. Pembahasan.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir .....	30
Tabel 3. 1 Isaac Dan Michael.....	33
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 3. 3 Indikator Instrumen Yang Sudah Di Uji Validitas Dan Reliabilitas....	39
Tabel 4. 1 Interpretasi Analisis Data Setiap Butir Pernyataan.....	42
Tabel 4. 2 Interpretasi Hasil Analisis Data Setiap Dimensi.....	49
Tabel 4. 3 Dimensi Bukti Fisik .....	52
Tabel 4. 4 Dimensi Keandalan .....	53
Tabel 4. 5 Dimensi Ketanggapan.....	54
Tabel 4. 6 Dimensi Jaminan.....	55
Tabel 4. 7 Dimensi Empati.....	56
Tabel 4. 8 Indikator kepuasan .....	56
Tabel 4. 9 Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen Di Sekolah Menembak .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Area Depan Sekolah Menembak Perbakin.....	21
Gambar 2. 2 Salah Satu Area Outdoor Sekolah Menembak Perbakin.....	22
Gambar 2. 3 Salah Satu Area Tembak Indoor Sekolah Menembak Perbakin .....	23
Gambar 2. 4 Konsumen Sekolah Menembak Perbakin .....	24
Gambar 2. 5 Salah Satu Area Parkir di Sekolah Menembak Perbakin .....	27
Gambar 3. 1 Rumus Korelasi Product Moment.....	37
Gambar 3. 2 Rumus Alpha Cronbach. ....	38
Gambar 4. 1 Diagram Pie Dimensi Bukti Fisik .....	53
Gambar 4. 2 Diagram Pie Dimensi Keandalan .....	54
Gambar 4. 3 Diagram Pie Dimensi Ketanggapan .....	55
Gambar 4. 4 Diagram Pie Dimensi Jaminan.....	56
Gambar 4. 5 Diagram Pie Dimensi Empati.....	57
Gambar 4. 6 Diagram Pie Untuk Seluruh Dimensi Tingkat Kepuasan Konsumen di Sekolah Menembak Perbakin.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Perhitungan Data Uji Validitas .....	66
Lampiran 2 Uji Reliabilitas Dimensi Bukti Fisik .....	67
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Dimensi Kehandalan .....	68
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Dimensi Ketanggapan .....	69
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Dimensi Jaminan .....	70
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Dimensi Empati .....	71
Lampiran 7 Data Hasil Penelitian .....	72
Lampiran 8 Data Angket Uji Validasi .....	76
Lampiran 9 Data Angket Valid .....	78
Lampiran 10 Formulir Usulan Judul Skripsi .....	82
Lampiran 11 SK Penetapan Dospem 1 .....	83
Lampiran 12 SK Penetapan Dospem 2 .....	84
Lampiran 13 Formulir Persetujuan Sidang Skripsi .....	85
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas .....	86
Lampiran 15 Surat Balasan Izin Penelitian Dari Sekolah Menembak Perbakin. 87	
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian .....	88
Lampiran 17 Riwayat Hidup .....	108