

## **PENERAPAN KOMPONEN FUNGSIONAL *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* KLUB BOLA VOLI SURYA MUDA SALATIGA**

Oleh

Evi Puspita Denisa<sup>1</sup>, Siti Baitul Mukarromah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang

Email: [evipuspita@students.unnes.ac.id](mailto:evipuspita@students.unnes.ac.id)

### **Abstrak**

Klub bola voli Surya Muda Salatiga adalah klub bola voli yang berbasis klub binaan dari usia dini sampai dengan senior yang bernaung di bawah PBVSI Kota Salatiga. Didirikan oleh Bapak Suprasetyo pada tanggal 21 Juli 1996 dengan “SURYA MUDA” di Desa Blotongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi implementasi alat-alat manajemen kualitas dan dimensi kualitas jasa untuk melihat bagaimana penerapan komponen fungsional *total quality management* Klub Bola Voli Surya Muda Salatiga. Subyek penelitian yaitu peserta binaan usia dini sampai dengan atlet senior klub bola voli Surya Muda Salatiga yang berjumlah 66 atlet. Penelitian ini berfokus pada praktik manajemen di klub olahraga dan metode yang telah dikembangkan untuk memperkenalkan prinsip-prinsip pelayanan dan manajemen kualitas di dalam sebuah organisasi. Tingkat kualitas layanan dengan pengelolaan manajemen kualitas layanan di Klub Bola Voli Surya Muda Salatiga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya perbedaan yang signifikan karena semua hasil persentase dalam kategori sangat baik. Untuk hasil persentase dari tingkat kualitas layanan jasa 80% sedangkan pengelolaan manajemen kualitas layanan 76%. Saran untuk dimensi kualitas jasa atau kualitas pelayanannya perlu memperhatikan pada faktor *competence*.

**Kata kunci:** Manajemen kualitas, Dimensi kualitas jasa, klub bola voli

### **A. PENDAHULUAN**

Berkembangnya sebuah prestasi olahraga bola voli khususnya di klub bola voli Surya Muda Salatiga tentunya diperlukan sebuah manajemen yang baik. Klub bola voli Surya Muda ini telah melakukan pembinaan dan manajemen klub dengan baik, tetapi didalamnya belum diketahuinya sebuah tinjauan manajemen klub. Klub Bola Voli Surya Muda Salatiga mengalami perkembangan dari tahun ke tahun kecuali pada tahun 2022 klub ini belum berhasil pada tahap Kejurprov sehingga tidak bisa mengikuti kejuaraan Livoli Divisi 1 Nasional. maka dengan diketahuinya hasil bagaimana manajemen kualitas dan kualitas jasa akan terlihat bagaimana penerapan komponen fungsional total quality management yang dilaksanakan oleh klub bola voli Surya Muda Salatiga serta akan diketahuinya sebuah tinjauan manajemen.

Kegiatan dapat terencana dengan baik dengan adanya sebuah manajemen agar kegiatan tidak hanya berjalan tanpa adanya tujuan yang jelas. Dilihat dari tingkat kualitas layanan yang diberikan dapat melihat bagaimana manajemen tersebut baik atau tidak.

Jika pengelolaan kualitas layanan belum mengikuti sistem yang baik maka prestasi yang dihasilkan juga kurang optimal. Pada era globalisasi ini, pencapaian kualitas dituntut oleh semua pihak. Kualitas barang dan jasa yang sesuai yang diinginkan oleh konsumen merupakan faktor utama yang akan menentukan kinerja suatu perusahaan atau organisasi. Maka organisasi /perusahaan perlu mengenal konsumen dan mengetahui kebutuhannya, Ishikawa (1943) mengemukakan bahwa “kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan sebab dan akibat diagram yang digunakan untuk mendiagnosis masalah kualitas”.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam sebuah klub terutama klub olahraga dengan cara didalam klub itu sendiri terdapat fasilitas pelayanan dan pelatih yang berkualitas untuk seorang atlet akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Memperhatikan kepuasan atlet harus diperhatikan oleh sebuah klub karena dengan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat meraih prestasi yang terbaik oleh atlet dan klub itu sendiri. Menyediakan keperluan dan kebutuhan atlet yang sesuai pasti tidak mudah bagi suatu klub karena klub dituntut memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan untuk atlet serta agar dapat menjadi klub yang berkualitas harus dapat mengikuti perkembangan agar dapat bersaing dengan klub yang lainnya. Pelayanan yang bagus dapat menjadikan atlet semakin bersemangat dalam melakukan latihan. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh klub maka akan berdampak pada atlet. Hal ini klub harus melakukan tahapan-tahapan apabila ingin mendapatkan atlet yang berkualitas.

### **Manajemen Kualitas**

Gasperz (1997) menyatakan bahwa manajemen kualitas merupakan semua aktivitas secara keseluruhan dari fungsi manajemen yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggungjawab serta mengimplemetasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas yaitu perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

Ahli manajemen kualitas menurut Joseph M. Juran memperkenalkan tiga proses kualitas (Pike & Barnes, 1996) yang meliputi:

- a. Perencanaan kualitas (quality planning), meliputi:
  1. Identifikasi pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
  2. Menentukan kebutuhan pelanggan.
  3. Mengembangkan karakteristik produk yang merupakan tanggapan terhadap

kebutuhan pelanggan.

4. Menyusun sasaran kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pemasok sehingga dapat meminimalkan biaya.
  5. Mengembangkan proses yang dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan karakteristik tertentu.
  6. Memperbaiki atau meningkatkan kemampuan proses.
- b. Pengendalian kualitas (quality control) meliputi:
1. Memilih subyek atau dasar pengendalian.
  2. Memilih unit-unit pengukuran.
  3. Menyusun pengukuran.
  4. Menyusun standar kinerja.
  5. Mengukur kinerja yang sesungguhnya.
  6. Menginterpretasikan perbedaan antara standar dengan data nyata.
  7. Mengambil tindakan atas perbedaan tersebut.
- c. Perbaikan atau peningkatan kualitas (quality improvement) meliputi:
1. Peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan.
  2. Mengidentifikasi proyek-proyek perbaikan khusus.
  3. Mengorganisir proyek.
  4. Mengorganisir untuk mendiagnosis penyebab kesalahan.
  5. Menemukan penyebab kesalahan.
  6. Mengadakan perbaikan-perbaikan.
  7. Proses yang telah diperbaiki ada dalam kondisi operasional yang efektif.
  8. Menyediakan pengendalian untuk mempertahankan perbaikan atau peningkatan yang telah dicapai.

### **Dimensi Kualitas Jasa**

Konsep kualitas jasa pada suatu organisasi adalah menggambarkan aktivitas yang dilakukan oleh klub-klub, perkumpulan-perkumpulan yang memiliki tentang karakteristik pimpinan, pelatih, dan orang-orang yang terkait dalam proses latihan.

Apabila kualitas pelayanan jasa yang diterima oleh pelanggan belum dapat memenuhi harapannya mereka maka gap (kesenjangan) itu bernilai negatif, jika harapan pelanggan dapat terpenuhi oleh kenyataan kualitas pelayanan jasa yang diterima mereka

maka gap bernilai nol, sedangkan jika keinginan dan harapan pelanggan terpuaskan akan kualitas jasa pelayanan tersebut maka gap itu bernilai positif. Kesimpulannya kualitas diatas dapat dijadikan dasar bagi pengelola klub untuk mengukur dan mengetahui sebuah gap (kesenjangan). Dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas industry jasa menurut Garvin (1996) antara lain:

1. *Communication* yaitu komunikasi / hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
2. *Credibility* yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. *Security* yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
4. *Understanding the customer* yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
5. *Tangibles* yaitu bahwa dalam memberikan layanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
6. *Reliability* yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
7. *Responsiveness* yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
8. *Competence* yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
9. *Access* yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak atau pelanggan atau penerima jasa.
10. *Courtesy* yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal

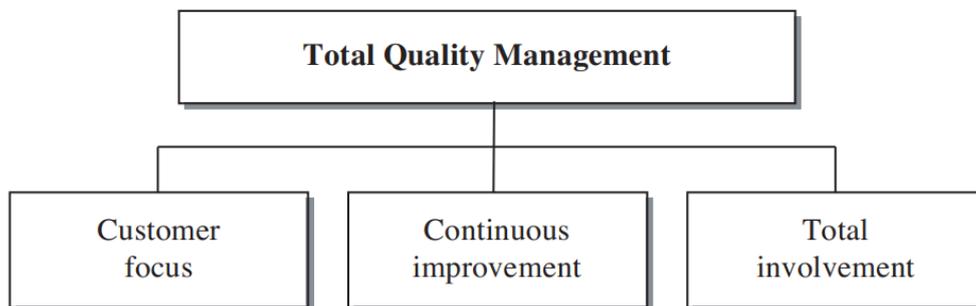
### **Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management*)**

Manajemen kualitas terpadu (TQM) merupakan pemberdayaan sumber daya manusia dan suatu penerapan metode kuantitatif pada suatu organisasi untuk memperbaiki proses dalam layanan maupun penyediaan bahan baku sehingga di masa sekarang dan di masa yang akan datang sehingga semua kebutuhan pelanggan terpenuhi. Implementasi TQM sikap dan perilaku berdasarkan kepuasan atas pekerjaannya dan kerja tim dari seluruh komponen organisasi. Penekanan utama dari TQM adalah pada kualitas yang didefinisikan dari sejak awal memiliki tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan

dan segala sesuatu dikerjakan dengan baik. Menurut Giuseppe, 1994; Kolarik, 1995; Lentell, 1996; Mawson, 1993; Reagan, 1996 mengidentifikasi tiga komponen dasar TQM:

1. Fokus pada pelanggan (kepuasan): pelanggan dapat digambarkan sebagai prinsip pertama TQM yang berasal dari semua prinsip lainnya
2. Perbaikan terus-menerus (inovasi): semua proses terus-menerus disempurnakan dan ditingkatkan untuk menghasilkan nilai yang lebih baik kepada pelanggan
3. Keterlibatan total (komitmen): semua karyawan berpartisipasi dan terlibat dalam rangka meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggan.

Komponen Fungsional *Total Quality Management* (Diadaptasi dari Kalorik, 1995)



## B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Subyek penelitian yaitu seluruh peserta binaan usia dini sampai dengan atlet senior Klub Bola Voli Surya Muda Salatiga. Teknik pengambilan data menggunakan angket (kuesioner) yang akan diisi oleh responden. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan angket tertutup (*close questionare*), yaitu responden memilih alternatif jawaban yang telah tersedia sesuai dengan keadaan sebenarnya. Teknik analisa data yang digunakan perhitungan presentase dengan rumusnya sebagai berikut:

$$IP = \frac{\sum nK}{\sum nR} \times \frac{4}{\sum nS} \times 100\%$$

Keterangan: IP = Indeks Pencapaian  
nK = Nilai keseluruhan semua responden  
nR = Jumlah Responden  
nS = jumlah soal  
4 = skala *Likert* yang digunakan

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1. Hasil Penelitian

Perbedaan Hasil penelitian dari data yang diambil untuk penerapan komponen fungsional *total quality management* adalah *customer fokus* (kepuasan atlet) yang diungkapkan dari data keseluruhan dimensi kualitas jasa diketahui hasilnya yaitu 80% (Sangat Baik), *continuous improvement* yang diungkapkan dari beberapa indikator manajemen kualitas yaitu perencanaan kualitas, perbaikan kualitas dan penjaminan kualitas diketahui hasilnya 81% (Sangat Baik) dan *total involvement* yang diungkapkan dari salah satu indikator manajemen kualitas yaitu pengendalian kualitas diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik) dengan sejumlah 66 responden yaitu seluruh peserta binaan usia dini sampai dengan atlet senior klub bola voli Surya Muda Salatiga.

Tabel 1.  
 Persentase Komponen Fungsional *Total Quality Management*

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	<i>Customer Focus</i>	12686	80%	Sangat Baik
2	<i>Continous Improvement</i>	7252	76%	Sangat Baik
3	<i>Total Involvement</i>	816	77%	Sangat Baik
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>20754</b>	<b>79%</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 2. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komponen fungsional *total quality management* yang dilihat dari dimensi kualitas jasa yang yang terdiri dari *communication, credibility, security, knowing the customer, tangibles, reliability, responsiveness, competence, access* dan *courtesy*. Serta dilihat dari alat manajemen kualitas yang terdiri dari perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas dan perbaikan kualitas.

#### Dimensi Kualitas Jasa

Hasil penelitian dari data sub variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *Communication* diketahui hasilnya yaitu 79% (Sangat Baik), *Credibility* 78% (Sangat Baik), *Security* 78% (Sangat Baik), *Understanding the Customer* 83% (Sangat Baik), *Tangibles* 75% (Baik), *Realibility* 82% (Sangat Baik), *Responsiveness* 79% (Sangat Baik), *Competence* 65% (Baik), *Acces* 81% (Sangat Baik) dan *Courtesy* 84% (Sangat Baik).

Tabel 2  
 Persentase Sub Variabel Dimensi Kualitas Jasa

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	<i>Communication</i>	832	79%	Sangat Baik
2	<i>Credibility</i>	620	78%	Sangat Baik
3	<i>Security</i>	1859	78%	Sangat Baik
4	<i>Understanding the Customer</i>	1762	83%	Sangat Baik
5	<i>Tangibles</i>	1782	75%	Baik
6	<i>Realibility</i>	1079	82%	Sangat Baik
7	<i>Responsiveness</i>	1251	79%	Sangat Baik
8	<i>Competence</i>	1309	65%	Baik
9	<i>Acces</i>	854	81%	Sangat Baik
10	<i>Courtesy</i>	1338	84%	Sangat Baik
<b>Jumlah Keseluruhan Dimensi Kualitas Jasa</b>		<b>12686</b>	<b>80 %</b>	<b>Sangat Baik</b>

### Alat Manajemen Kualitas

Hasil penelitian dari data sub variabel alat manajemen kualitas yang terdiri dari Perencanaan Kualitas diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik), Pengendalian Kualitas 77% (Sangat Baik), Penjaminan Kualitas 74% (Baik) dan Perbaikan/Peningkatan Kualitas 71% (Baik).

Tabel 3  
 Persentase Sub Variabel Alat Manajemen Kualitas

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Perencanaan Kualitas	5477	77%	Sangat Baik
2	Pengendalian Kualitas	1626	77%	Sangat Baik
3	Penjaminan Kualitas	589	74%	Baik
4	Perbaikan Kualitas	376	71%	Baik
<b>Jumlah Keseluruhan Manajemen Kualitas</b>		<b>8068</b>	<b>76%</b>	<b>Sangat Baik</b>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komponen fungsional *total quality management* yang dilihat juga dari indikator alat manajemen kualitas yang terdiri dari:

#### 1) Perencanaan Kualitas

Hasil penelitian dari data indikator alat manajemen kualitas untuk perencanaan kualitas yang terdiri dari Perencanaan penentuan kebutuhan diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik), Perencanaan Pengembangan Karakteristik 77% (Sangat Baik) dan Perencanaan Peningkatan Kemampuan Proses 76% (Baik).

Tabel 4  
Persentase indikator Perencanaan Kualitas

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Perencanaan Penentuan Kebutuhan	2444	77%	Sangat Baik
2	Perencanaan Pengembangan Karakteristik	2032	77%	Sangat Baik
3	Perencanaan Peningkatan Kemampuan Proses	1001	76%	Sangat Baik
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>5477</b>	<b>77%</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 2) Pengendalian Kualitas

Hasil penelitian dari data indikator alat manajemen kualitas untuk pengendalian kualitas yang terdiri dari pengendalian pengukuran kerja diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik) dan pengendalian pengambilan tindakan 77% (Sangat Baik)

Tabel 5  
Persentase indikator Pengendalian Kualitas

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Pengendalian Pengukuran Kinerja	816	77%	Sangat Baik
2	Pengendalian Pengambilan Tindakan	810	77%	Sangat Baik
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>1626</b>	<b>77%</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 3) Penjaminan Kualitas

Hasil penelitian data dari indikator alat manajemen kualitas untuk penjaminan kualitas yang terdiri dari penjaminan pemastian proses diketahui hasilnya yaitu 74% (Baik).

Tabel 6  
Persentase indikator Penjaminan Kualitas

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Penjaminan Pemastian Proses	589	74%	Baik

## 4) Perbaikan Kualitas

Hasil penelitian dari data indikator alat manajemen kualitas untuk perbaikan/peningkatan kualitas yang terdiri dari perbaikan khusus diketahui hasilnya yaitu 71% (Baik).

Tabel 7  
 Persentase indikator Perbaikan/Peningkatan Kualitas

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Perbaikan Khusus	376	71%	Baik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komponen fungsional *total quality management* yang dilihat juga dari sub indikator alat manajemen kualitas yaitu:

1) Perencanaan Kebutuhan

Hasil penelitian dari data sub indikator alat manajemen kualitas untuk perencanaan penentuan kebutuhan yang terdiri dari perencanaan atlet diketahui hasilnya yaitu 76% (Sangat Baik), perencanaan sarana dan prasarana 77% (Sangat Baik) dan Perencanaan Program 77% (Sangat Baik).

Tabel 8  
 Persentase Sub Indikator Perencanaan Penentuan Kebutuhan

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Perencanaan Atlet	606	76%	Sangat Baik
2	Perencanaan Sarana & Prasarana	1020	77%	Sangat Baik
3	Perencanaan Program	818	77%	Sangat Baik
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>2444</b>	<b>77%</b>	<b>Sangat Baik</b>

2) Perencanaan Pengembangan Karakteristik

Data penelitian dari sub indikator alat manajemen kualitas untuk perencanaan pengembangan karakteristik yang terdiri dari pengembangan pengorganisasian Organisasi diketahui hasilnya yaitu 79% (Sangat Baik), pengembangan pengorganisasian pengurus 78% (Sangat Baik), Pengembangan pengorganisasian sarana & prasarana 72% (Baik) dan pengembangan pengorganisasian atlet 78% (Sangat Baik).

Tabel 9  
 Persentase Sub Indikator Perencanaan Pengembangan Karakteristik

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Pengembangan Pengorganisasian Organisasi	418	79%	Sangat Baik
2	Pengembangan Pengorganisasian Pengurus	411	78%	Sangat Baik
3	Pengembangan Pengorganisasian SarPras	383	72%	Baik
4	Pengembangan Pengorganisasian Atlet	820	78%	Sangat Baik
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>2032</b>	<b>77%</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 3) Perencanaan Peningkatan Kemampuan Proses

Data penelitian dari sub indikator alat manajemen kualitas untuk perencanaan peningkatan kemampuan proses yang terdiri dari pengarahan organisasi diketahui hasilnya yaitu 75% (Sangat Baik) dan pengarahan atlet 77% (Sangat Baik)

Tabel 10  
Persentase Sub Indikator Perencanaan Peningkatan Kemampuan Proses

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Pengarahan Organisasi	394	75%	Sangat Baik
2	Pengarahan Atlet	607	77%	Sangat Baik
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>2032</b>	<b>76%</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 4) Pengendalian Pengukuran Kinerja

Data penelitian dari sub indikator alat manajemen kualitas untuk pengendalian pengukuran kinerja yang terdiri dari Ketua umum, bidang pembinaan dan prestasi diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik)

Tabel 11  
Persentase Sub Indikator Pengendalian Pengukuran Kinerja

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Ketua Umum, Bidang Pembinaan & Prestasi	816	77%	Sangat Baik

### 5) Pengendalian Pengambilan Tindakan

Data penelitian dari sub indikator alat manajemen kualitas untuk pengendalian pengambilan Tindakan yang terdiri dari Pengkoordinasian Mekanisme kerja diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik)

Tabel 12  
Persentase Sub Indikator Pengendalian Pengambilan Tindakan

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Pengkoordinasian Mekanisme Kerja	810	77%	Sangat Baik

### 6) Penjaminan Pemastian Proses

Pemastian adanya pendanaan diketahui hasilnya yaitu 74% (Baik).

Tabel 13  
Persentase indikator Pemastian Adanya Pendanaan

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Pemastian Adanya Pendanaan	589	74%	Baik

7) Perbaikan Khusus

Perbaikan dalam penyusunan laporan pendanaan diketahui hasilnya yaitu 71% (Baik).

Tabel 14

Persentase indikator Perbaikan Khusus

No	Variabel	Skor	%	Kategori
1	Perbaikan dalam Penyusunan Laporan Pendanaan	376	71%	Baik

#### D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya dari pengelolaan manajemen kualitas dan tingkat kualitas layanan tidak mempengaruhi penurunan prestasi pada tahun 2022 di klub bola voli surya muda Salatiga, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Alat manajemen kualitas berada pada kategori “Sangat baik” yaitu 76% dengan perencanaan kualitas diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik), Pengendalian Kualitas 77% (Sangat Baik), Penjaminan Kualitas 74% (Baik) dan Perbaikan/Peningkatan Kualitas 71% (Baik)
2. Dimensi Kualitas Jasa berada pada kategori “Sangat baik” yaitu 80% dengan *Communication* diketahui hasilnya yaitu 79% (Sangat Baik) %, *Credibility* 78% (Sangat Baik), *Security* 78% (Sangat Baik), *Understanding the Customer* 83% (Sangat Baik), *Tangibles* 75% (Baik), *Realibility* 82% (Sangat Baik), *Responsiveness* 79% (Sangat Baik), *Competence* 65% (Baik), *Acces* 81% (Sangat Baik) dan *Courtesy* 84% (Sangat Baik).
3. Penerapan komponen fungsional *Total Quality Management* untuk *costumer focus* (kepuasan atlet) yang diungkapkan dari data keseluruhan dimensi kualitas jasa diketahui hasilnya yaitu 80% (Sangat Baik), *Continous improvement* (perbaikan terus menerus) yang diungkapkan dari beberapa indikator alat manajemen kualitas yaitu perencanaan kualitas, penjaminan kualitas dan peningkatan kualitas diketahui hasilnya 76% (Sangat Baik) dan *total involvement* (keterlibatan total) yang diungkapkan dari salah satu indikator alat manajemen kualitas yaitu pengendalian kualitas diketahui hasilnya yaitu 77% (Sangat Baik).

---

### Daftar Pustaka

- Attaimini, M. R. (2017). Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja Terhadap Atlet Tenis Meja di Yogyakarta. *Pendidikan Kepelatihan Olahraga-S1*, 1–7.
- Boroujerdi, S. S., & Hasani, K. (2013). The relationship between dimensions of sport service quality and job creation rate in private clubs. *Sport Scientific and Practical Aspects*, 10(1), 15–24.
- Izzat Ibrahim, M. (2015). Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Pelatih Cabang Olahraga Di Kota Semarang Tahun 2013. *E-Jurnal Physical Education*, 4(2), 1625–1632.
- Tsitskari, E., Antoniadis, C. H., & Costa, G. (2014). Investigating the relationship among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in Cyprian fitness centres. *Journal of Physical Education and Sport*, 14(4), 514–520. <https://doi.org/10.7752/jpes.2014.04079>
- Jasinskas, E., Reklaitiene, D., & Švagždiene, B. (2013). Evaluation of service quality in fitness centres. *Transformations in Business and Economics*, 12(1), 108–124.
- Veerasamy, D., & . M. A. P. (2013). Service Quality in Sport: A Higher Education Perspective. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(2), 99–105. <https://doi.org/10.22610/jeps.v5i2.384>
- Yildiz, S. M. (2012). Instruments for measuring service quality in sport and physical activity services. *Collegium Antropologicum*, 36(2), 689–696.
- Gencer, R. T. (2011). The relationship between team identification and service quality perceptions in professional football. *African Journal of Business Management*, 5(6), 2140–2150. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.311>
- Irmansyah, J. (2017). Evaluasi program pembinaan prestasi cabang olahraga bola voli pantai. *Jurnal Keolahragaan*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.21831/jk.v5i1.12759>
- Kudová, D. (2009). Strategic management of university sports club of MUAF in Brno. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 57(3), 85–88. <https://doi.org/10.11118/actaun200957030085>
- Level, T. H. E., Satisfaction, O. F., On, M., Quality, T. H. E., Services, O. F., Mungkur, G., Court, T., & In, C. (2010). *Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa*. 1–8.
- Haryadi, W. M., Pratidina, G., & Seran, M. Y. (2017). Studi Manajemen Pembinaan Olahraga Sepak Bola Di Klub Persatuan Sepak Bola Kota Bogor Oleh Kantor Pemuda Dan Olahraga Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 45–50. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.208>
- Prasetyo, B. B. B. (2013). Manajemen Pembinaan Prestasi Cabang Olahraga Bulutangkis di Klub PB. Surya Baja Tulungagung. *Jurnal Prestasi Olahraga*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-prestasi-olahraga/article/view/1405>
- Samur, S. (2017). Management Model in Sports Clubs. *International Journal of Development Research*, 07, 17090–17094.
- Schijns1, J. M. C., Caniëls2, M. C. J., & Joska Le Conté3. (2016). *The Impact of Perceived Service Quality on Customer Loyalty in Sports Clubs*. 24, 43–75. <https://doi.org/10.5199/ijsmart-1791-874X-24c>