



Evaluasi Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025 melalui Metode *Service Quality*

Chamelia Tsany Septihandari^{1*}, Awang Firmansyah²

¹⁻² Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Jl. Raya Kampus Unesa, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: chamelia.21081@mhs.unesa.ac.id

Abstrac. *The implementation of the Surabaya Taekwondo City Championship 2025 is an opportunity to measure the success of sports events at the regional level, especially Surabaya City. This study aims to analyze the level of satisfaction of participants and visitors to the implementation of the 2025 Surabaya Taekwondo City Championship using the Service Quality (ServQual) method, which includes Physical Evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy using quantitative research methods with a survey approach. Data were collected through questionnaires which distributed to coaches and guardians of championship students in Surabaya. The sampling technique used the Proportionate Stratified Random Sampling method with a total of 243 respondents. The data analysis technique uses a Likert scale which is then processed with SPSS software. The results showed that all dimensions of Service Quality have a high level of validity and are strongly correlated with visitor satisfaction. In general, the championship received a good assessment, especially in the aspects of service reliability and assurance. However, there are several aspects that need to be improved, such as facility comfort, committee communication effectiveness, and responsiveness to visitor complaints. The conclusion of this study is that the implementation of the 2025 Surabaya Taekwondo City Championship has met the satisfaction standards of participants and visitors, although there are still several aspects that need to be improved. Therefore, it is necessary to improve the quality of facilities, optimize committee communication, and strengthen the security system and services.*

Keywords: *Satisfaction Level, Service Quality, Taekwondo Championship, Evaluation of Implementation*

Abstrak. Penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya 2025 menjadi kesempatan dalam mengukur keberhasilan event olahraga ditingkat daerah terutama Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta dan pengunjung terhadap penyelenggaraan Kejuaraan kota Taekwondo Surabaya 2025 menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, yang mencakup Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelatih dan wali murid kejuaraan di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan jumlah 243 responden. Teknik analisis data menggunakan skala likert yang kemudian diolah dengan *software SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *Service Quality* memiliki tingkat validitas tinggi dan berkorelasi kuat dengan kepuasan pengunjung. Secara umum, kejuaraan ini mendapatkan penilaian yang baik, terutama dalam aspek keandalan dan jaminan layanan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kenyamanan fasilitas, efektivitas komunikasi panitia, dan responsivitas terhadap keluhan pengunjung. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa penyelenggaraan Kejuaraan kota Taekwondo Surabaya 2025 telah memenuhi standar kepuasan peserta dan pengunjung, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu peningkatan kualitas fasilitas, optimalisasi komunikasi panitia, dan penguatan sistem keamanan serta pelayanan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Service Quality, Kejuaraan kota Taekwondo Surabaya, Evaluasi Penyelenggaraan

1. LATAR BELAKANG

Kompetisi olahraga Taekwondo rutin diadakan di berbagai tingkatan, mulai dari lokal, regional, nasional, hingga internasional. Penyelenggaraan kompetisi Taekwondo memerlukan perencanaan yang matang dan pengelolaan yang baik agar dapat memberikan pengalaman yang berkualitas bagi peserta dan pihak-pihak yang terlibat. Melalui penyelenggaraan kejuaraan

yang baik dapat menjangking bibit-bibit atlet terbaik untuk mengikuti berbagai ajang (Safitri & Dewi, 2022).

Namun, dalam beberapa penyelenggaraan pertandingan sering ditemukan berbagai masalah dalam manajerial pertandingan olahraga seperti keterlambatan jadwal, ketidaktepatan keputusan wasit, fasilitas yang kurang memadai, hingga keamanan yang kurang optimal sehingga dapat mengurangi kepuasan dan menciptakan kesan negatif, yang berpotensi menurunkan minat peserta untuk ikut serta di penyelenggaraan selanjutnya. Hal tersebut terjadi pada penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya pada Tahun 2023. Berdasarkan wawancara dengan ketua pelaksana Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya 2023 Sabeum Maharsi, ada kendala dalam hal persiapan dan logistik. Terbatasnya waktu persiapan yang berdampak pada kesiapan perlengkapan, tempat, pendistribusian sertifikat dan medali, menunjukkan adanya tantangan dalam manajemen logistik event tersebut. Selain itu ada pernyataan juga dari ketua pelaksana Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025 Sabeum Tegar, beliau menyampaikan bahwa venue yang digunakan pada tahun ini merupakan lokasi baru yang pertama kali dijadikan sebagai venue untuk kejuaraan taekwondo. Oleh karena itu, penting untuk mengukur dan memperbaiki manajemen pertandingan melalui analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kelayakan dan efektifitas penyelenggaraan *event* dengan fokus pada kepuasan peserta atau pengunjung terhadap penyelenggaraan pertandingan Taekwondo guna mengetahui area mana yang memerlukan perbaikan, solusi, dan inovasi. Melalui pemberian kelayakan dan efektifitas penyelenggaraan *event* juga dapat membantu peserta dan atlet untuk meraih prestasi terbaik (J.H Setiawan, 2001).

Beberapa penelitian relevan yang membahas mengenai pentingnya aspek kepuasan pengunjung menyatakan bahwa, tingginya tingkat kepuasan dan ketertarikan pengunjung disebabkan oleh konsep event yang menarik, penawaran, promosi, venue, serta selalu memperhatikan keunggulan (Nikita, 2020). Selain itu, kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan menjadi factor kepuasan sehingga harus mempertahankan sikap dan meningkatkan interaksi baik kepada pelanggan (Putra, 2018)

Dari latar belakang tersebut, tingkat kepuasan terhadap keterlaksanaan pertandingan taekwondo menjadi konsentrasi pada penelitian ini karena dibutuhkan manajemen atau pengelolaan kegiatan dengan baik, jelas, dan terarah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan para wali murid dan pelatih pada Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya 2025 terhadap aspek-aspek tertentu selama acara berlangsung. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, penyelenggara dapat meningkatkan kualitas

pertandingan di masa depan, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kredibilitas acara.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan dalam Penyelenggaraan Kejuaraan Olahraga

Kepuasan merupakan ukuran penting dalam mengevaluasi penyelenggaraan event olahraga. Dalam konteks ini, kepuasan merujuk pada perasaan senang atau tidak senang peserta atau pengunjung setelah membandingkan ekspektasi dengan kenyataan yang diterima (Putra, 2018). Model penilaian kepuasan dibedakan menjadi dua: model kognitif yang berbasis persepsi objektif dan model afektif yang melibatkan aspek emosional (Tjiptono, 2008).

Faktor yang memengaruhi kepuasan dalam penyelenggaraan event meliputi kualitas fasilitas, efektivitas komunikasi, pelayanan yang cepat dan tanggap, serta keamanan acara. Selain itu juga perlu memperhatikan daya tarik produk, kualitas layanan, dan persepsi kualitas (Rara et al., n.d.). Jika layanan yang diberikan melebihi ekspektasi, maka peserta akan sangat puas dan cenderung untuk berpartisipasi kembali serta merekomendasikannya.

Kualitas Pelayanan atau *Service Quality (Servqual)*

Pelayanan yang berkualitas menjadi indikator utama kesuksesan sebuah acara. Menurut Bachtiar et al. (2022), metode SERVQUAL adalah alat ukur yang efektif untuk menilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan berdasarkan skor yang dihasilkan dari setiap permintaan fitur sehingga dapat terlihat bagaimana tingkat harapan dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. SERVQUAL memiliki lima dimensi utama. Bukti fisik (*tangibles*) seperti fasilitas dan perlengkapan pertandingan, Keandalan (*reliability*) dalam menyampaikan layanan sesuai janji. Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kebutuhan dan keluhan peserta. Jaminan (*assurance*) keamanan, kompetensi, dan etika penyelenggara. Empati (*empathy*) kepedulian dan perhatian individual kepada peserta. Penerapan kelima dimensi ini membantu penyelenggara mengevaluasi aspek layanan mana yang sudah sesuai dan mana yang masih perlu perbaikan.

Penelitian yang Relevan

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini di antaranya:

- Jessica Pinkan Nikita (2018): Menemukan bahwa kualitas layanan event seperti lokasi strategis, promosi menarik, dan konten acara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung event HOMEDEC. Disarankan agar promosi dan komunikasi lebih ditingkatkan untuk menarik pengunjung lebih luas.

- Khoirul Anam (2021): Dalam studinya pada layanan rental mobil, ditemukan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penyelenggara disarankan menjaga kualitas dan menyesuaikan harga agar pelanggan loyal.
- Andriyan Dwi Putra (2022): Menganalisis kepuasan pelanggan event organizer menggunakan metode SERVQUAL. Hasilnya menunjukkan bahwa interaksi langsung dan pelayanan yang profesional sangat menentukan kepuasan pelanggan.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam berbagai jenis kegiatan, termasuk olahraga, sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna jasa.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan penelitian terhadap suatu fenomena dengan mengumpulkan data secara sistematis yang dapat diukur dengan teknik statistik (Fadilla et al., n.d.). Selain itu, metode kuantitatif memiliki karakteristik berupa angka-angka dalam mengukur suatu fenomena, misalnya pada penelitian survey (Waruwu et al., 2025). Pendekatan survei dilakukan semat-mata untuk mengetahui gambaran dari situasi penelitian (Maidiana, 2021). Survei menggunakan beberapa pertanyaan yang memerlukan jawaban dari sampel penelitian untuk mendapatkan kesimpulan dari suatu fenomena. Penelitian dilakukan di Gelora Bung Tomo, Kelurahan Benowo, Kecamatan Pakal, Kota Surabaya, Jawa Timur dalam kegiatan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025 selama 2 hari mulai tanggal 23-24 Februari 2025.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan dimensi yang mengacu pada Metode *Service Quality* dan berisi pernyataan tertutup yang dijawab oleh responden sesuai dengan keadaan yang dialami. Pada masing-masing bagian diberikan 5 skala yang mewakili pernyataan: 1 = Sangat Setuju, 2 = Setuju, 3 = Netral, 4 = Tidak Setuju, 5 = Sangat Tidak Setuju.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan metode skala likert. Skala likert merupakan sebuah alat ukur dengan metode *rating* untuk menilai sikap pada sebuah angket pernyataan (Nyoman Usadha & Sucandrawati, 2024). Hasil data yang diambil dari hasil kuesioner penelitian ini, pertama akan diuji validitas serta reliabilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan memiliki konsistensi dan keakuratan dalam mengukur variabel atau instrumen yang baru (M. A. Putri et al., 2024). Kemudian analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengidentifikasi faktor apa yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan.

Analisis ini memberikan asumsi adanya hubungan yang linear antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen (Jane, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sehingga data yang dihasilkan berbentuk angka yang dapat diukur kemudian diolah menggunakan software SPSS 30. Data dikumpulkan dengan data kuesioner yang mencapai target minimal responden yaitu 211 dan dalam kenyataannya responden telah mencapai 243 orang.

- Karakteristik Responden

Tabel 1. Frekuensi Tabel Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	106	43.6	43.6	43.6
	Wanita	137	56.4	56.4	100.0
	Total	243	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas kuesioner telah diisi sebanyak 243 responden dengan persentase responden pria 43.6% dan wanita 56.4 %. Hal ini menunjukkan bahwa pengisian kuesioner ini lebih banyak dilakukan oleh wanita.

Tabel 2. Frekuensi Tabel Berdasarkan Umur

UMUR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	9	3.7	3.7	3.7
	20-35 tahun	161	66.3	66.3	70.0
	>35 tahun	73	30.0	30.0	100.0
	Total	243	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas kuesioner telah diisi sebanyak 243 dengan persentase usia di bawah 20 tahun sebanyak 3.7%, rentang usia 20-35 tahun sebanyak 66.3% dan di atas usia 35 tahun sebanyak 30%. Hal ini menunjukkan bahwa pengisian kuesioner lebih banyak dilakukan oleh wali murid yang berusia 20-35 tahun.

Tabel 3. Frekuensi Tabel Berdasarkan Posisi Responden

POSISI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelatih	102	42.0	42.0	42.0
	Wali Murid	141	58.0	58.0	100.0
	Total	243	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas kuesioner telah diisi sebanyak 243 dengan persentase posisi sebagai pelatih sebanyak 42% dan sebagai wali murid sebanyak 58%. Hal ini menunjukkan bahwa pengisian kuesioner lebih banyak dilakukan oleh wali murid.

- Deskripsi Jawaban

Uji regresi linear berganda digunakan pada penelitian ini untuk melihat hubungan linier antara variabel-variabel tersebut dan memprediksi perubahan variabel dependen berdasarkan perubahan variabel independent (Indartini & Mutmainah, 2024). Output uji t (uji parsial) pada SPSS digunakan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat melalui adanya perbedaan variabel terikat pada kedua kelompok sampel (A. D. Putri et al., 2023). Jika signifikansi < 0,05, maka pengaruh variabel bebas (X) diterima. Sedangkan jika signifikansi > 0,05, maka pengaruh variabel bebas (X) ditolak (Yulia et al., 2022).

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t) Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.286	.346		-.828	.409
Totalx1	.017	.070	.012	.237	.813
Totalx2	.063	.051	.064	1.245	.214
Totalx3	.517	.075	.450	6.907	<.001
Totalx4	.193	.085	.128	2.275	.024
Totalx5	.306	.067	.300	4.577	<.001

a. Dependent Variable: totally

Berdasarkan tabel di atas, model persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = -0.286 + 0.017X_1 + 0.063X_2 + 0.517X_3 + 0.193X_4 + 0.306X_5$$

- Konstanta sebesar -0.286 artinya jika kelima variabel nilainya nol atau diabaikan, maka kepuasan sebesar -0.286.
- Koefisien regresi variabel X1 (bukti fisik) sebesar 0,017 dengan signifikan 0.813 artinya variabel tersebut **tidak memiliki pengaruh** yang nyata terhadap variabel Y.
- Koefisien regresi variabel X2 (kehandalan) sebesar 0,063 dengan signifikan 0.214 artinya variabel tersebut **tidak memiliki pengaruh** yang nyata terhadap variabel Y.
- Koefisien regresi variabel X3 (daya tanggap) sebesar 0,517 dengan signifikan <0.001 artinya variabel tersebut **sangat berpengaruh** terhadap variabel Y.

- Koefisien regresi variabel X4 (empati) sebesar 0.193 dengan signifikan 0.024 artinya variabel tersebut **berpengaruh** terhadap variabel Y
- Koefisien regresi variabel X5 (jaminan) sebesar 0,306 dengan signifikan <0.001 artinya artinya variabel tersebut **sangat berpengaruh** terhadap variabel Y.

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah respon yang dihasilkan dari apa yang telah diterima selama penggunaan jasa. Pelanggan atau pengunjung akan memberikan keputusan atas pengalaman yang didapat, hal ini menjadi fungsi harapan pembeli atas produk atau jasa yang dirasakan (Agustin, 2016). Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengunjung pada penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menggunakan SPSS 30, hasil uji t menunjukkan bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel Total X3 (daya tanggap) dan TotalX5 (empati) memiliki pengaruh paling kuat terhadap TotalY, dengan nilai signifikansi masing-masing < 0.001 , yang berarti pengaruhnya sangat signifikan. Sedangkan TotalX4 juga berpengaruh signifikan terhadap TotalY dengan nilai signifikansi 0.024. Namun, variabel TotalX1 dan TotalX2 tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, karena nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05, yaitu masing-masing 0.813 dan 0.214.

Hasil dari penelitian ini sejalan oleh pernyataan dari penelitian sebelumnya (Rahayu & Ester, 2023) yang menyatakan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh pada kepuasan pengunjung. Daya tanggap dan empati menjadi pengaruh sangat besar dalam kepuasan pengunjung. Pernyataan ini didukung oleh (Fachri, 2024) yang menjelaskan faktor daya tanggap memiliki peran sebagai pengaruh utama kepuasan, penyelenggara sebaiknya fokus pada strategi dan inisiatif yang secara khusus meningkatkan aspek ini, termasuk pelatihan staf, implementasi teknologi pendukung, dan perbaikan proses pelayanan. Daya tanggap yang baik dalam pelayanan secara otomatis membangun asumsi adanya keyakinan dalam pelayanan, sehingga pengunjung atau konsumen merasa sangat yakin bahwa segala urusan akan ditangani dengan cepat, tepat, dan tuntas (Suwanto & Sopian, 2018). Empati menjadi kemampuan yang harus dimiliki oleh panitia untuk menempatkan diri seperti yang dialami pada keadaan orang lain atau mengalami pandangan, harapan atau emosi orang lain dalam dirinya (Zulvianti, 2012).

Dengan demikian, variabel daya tanggap dan empati memiliki peranan yang cukup penting selama penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025 untuk

memastikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terutama wali murid dan pelatih terhadap penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terutama pada pelatih dan wali murid sebagai responden terhadap penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya cukup tinggi, namun terdapat variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung yang diwakilkan oleh jawaban dari responden adalah daya tanggap dan empati. Secara umum, penyelenggaraan kejuaraan telah berjalan dengan baik, dengan beberapa aspek yang sudah memenuhi harapan peserta dan penonton, seperti, pelayanan panitia, serta kelengkapan fasilitas, jaminan keamanan, dan kemudahan administrasi. Namun, terdapat beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas pendukung, efektivitas komunikasi panitia dengan peserta, jaminan, serta keamanan bagi atlet dan pengunjung.

DAFTAR REFERENSI

- Agustin, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Ciputra World Sidoarjo Rr. Silla Wijayanti, 5(November). *(Nama jurnal atau institusi penerbit perlu ditambahkan jika tersedia)*
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362. <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.20075>
- Fachri, M. (2024). Pelayanan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2023. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 20(1), 87–98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Abdullah, M. E. S. K., Aiman, M. J. U., & Hasda, S. (n.d.). *Metodologi penelitian kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, uji korelasi dan regresi linier berganda* (Vol. 14, Issue 5). *(Nama penerbit atau institusi perlu ditambahkan jika tersedia)*
- Jane. (2021). *Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS* (Issue April 2012). Semarang University Press.

- Maidiana, M. (2021). Penelitian survei. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>
- Nikita, J. P. (2020). Pengaruh event service quality terhadap kepuasan pengunjung dalam event HOMEDEC 2018. *Bisnis Event*, 1(4). <https://doi.org/10.32722/bev.v1i4.5418>
- Nyoman Usadha, I. D., & Sucandrawati, A. S. (2024). Implementasi metode Webqual pada kualitas pelayanan website Grab. *Jurnal Satyagraha*, 7. (Volume/nomor halaman jika ada, bisa ditambahkan)
- Putra, A. D. (2018). Analisa kepuasan pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan metode service quality. *Respati*, 13(2), 41–45. <https://doi.org/10.35842/jtir.v13i2.231>
- Putri, A. D., Ahman, A., Hilmi, R. S., Almaliyah, S., & Permana, S. (2023). Pengaplikasian uji T dalam penelitian eksperimen. *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika dan Statistika*, 4(3), 1978–1987. <https://doi.org/10.46306/lb.v4i3.527>
- Putri, M. A., Kuhon, F. V., Malcom, H., & Palandeng, F. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian: Kuesioner pola makan pada penderita gout arthritis, 12, 635–640. (Nama jurnal perlu ditambahkan)
- Rahayu, A., & Ester, R. S. (2023). Bukti fisik, daya tanggap dan empati dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Studio Shutterkeep Photography Cileungsi. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 3(2), 137–146. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v3i02.265>
- Rara, R., Widaningsih, A., Santoso, R. B., Kartika, E., & Trimiati, K. E. (n.d.). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan motivasi berkunjung kembali ke Kawasan Kota Lama Semarang. *Jurnal Industri Pariwisata*, 6(1). (Tahun terbit perlu ditambahkan jika tersedia)
- Safitri, A., & Dewi, R. (2022). Pengembangan latihan kombinasi fisik dan teknik Taekwondo kategori Poomsae tahun 2020. *Journal Physical Health Recreation*, 2(2), 164–171. <https://doi.org/10.55081/jphr.v2i2.649>
- Setiawan, J. H., & Syafi'i, I. (2001). Tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Festival Sepakbola Usia Dini Piala Bupati Bangkalan. (Nama jurnal atau institusi perlu ditambahkan jika tersedia), 45–51.
- Suwarto, & Sopian. (2018). Pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan (Pada Nasabah Tabungan PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya). *Jurnal Manajemen Magister*, 4(1), 107–126.
- Waruwu, M., Pu'at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Yulia, I. A., Mutmainah, I., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelaksanaan program MBKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 403–412. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.935>

Zulvianti, N. (2012). Komunikasi empati dalam pelayanan masyarakat. *Al-Munir: Jurnal Ilmiah Dakwah dan Komunikasi*, 4(6), 95–109.